



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica
y satisfacción vecinal de la comunidad de Villa Hermosa: 2019**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Ronceros Córdova, Catherine Del Rosario (ORCID: 0000-0003-1310-0302)

ASESOR:

Dr. Godoy Caso Juan (ORCID: 0000-0003-3011-7245)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

*A mis padres Román y Margarita, quienes con su ejemplo
me inspiran cada día más a lograr mis metas,
a mi esposo Víctor, por su apoyo incondicional,
a mis hijos Álvaro y Alexandra, quienes son mi motor y motivo y
a ti mi angelito Alesito quien me acompaña y protege siempre.*

Agradecimiento

A los docentes del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, especialmente al Dr. Juan Caso Godoy, quien con su paciencia y experiencia me supo orientar en el desarrollo de mi tesis.

Br. Catherine Ronceros Córdova

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de Figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización:.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	14
3.5. Procedimientos:	15
3.6. Método de análisis de datos:.....	15
3.7. Aspectos éticos:.....	15
IV. RESULTADOS.	16
V. DISCUSIÓN.	28
VI. CONCLUSIONES.	33
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1:	Población proyectada del Agustino al 2020	13
Tabla 2:	Estadísticas de fiabilidad	14
Tabla 3:	Resultados de la Variable Responsabilidad Social Universitaria ...	16
Tabla 4:	Resultados de la Variable Satisfacción del Usuario.....	18
Tabla 5:	Resultados de la Dimensión Estructura	19
Tabla 6:	Resultados de la Dimensión Proceso	21
Tabla 7:	Resultados de la Dimensión Resultado	22
Tabla 8:	Resultados de la Correlación entre las Variables Responsabilidad Social Universitaria y Satisfacción del Usuario....	24
Tabla 9:	Resultados de la Correlación entre la Variable Responsabilidad Social Universitaria y la Dimensión Estructura.....	25
Tabla 10:	Resultados de la Correlación entre la Variable Responsabilidad Social Universitaria y la Dimensión Proceso.....	26
Tabla 11:	Resultados de la Correlación entre la Variable Responsabilidad Social Universitaria y la Dimensión Resultado	27

Índice de Figuras

Figura 1: Representación de la Variable Responsabilidad Social Universitaria.....	17
Figura 2: Representación de la Variable Satisfacción del Usuario.....	18
Figura 3: Representación de la Dimensión Estructura	20
Figura 4: Representación de la Dimensión Proceso	21
Figura 5: Representación de la Dimensión Resultado	23

Resumen

El trabajo de investigación titulado “Responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y satisfacción vecinal de la comunidad de Villa Hermosa: 2019” tuvo como objetivo determinar la relación entre la responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y la satisfacción vecinal de la comunidad de Villa Hermosa: 2019, respondiendo a la política de modernización de la gestión pública que considera a la ciudadanía como el principal activo de la sociedad.

Se utilizó el tipo de investigación aplicada, no experimental, de corte transversal y como instrumento de recolección de datos un cuestionario de 29 preguntas, 16 para la variable Responsabilidad social universitaria y 13 para la variable Satisfacción vecinal, con el cual se obtuvieron como resultado, que la Responsabilidad social universitaria y la Satisfacción del Usuario están correlacionados en un 0,411 lo cual nos dice que es una correlación positiva moderada y la significancia es 0.01 menor a 0.05.

La Facultad de Tecnología Médica en el marco de la Responsabilidad social universitaria se encuentra en el proceso de implementar acciones eficientes que apoyen a la solución de los problemas de salud de la comunidad, lo cual repercutirá en una mayor satisfacción vecinal, aceptándose la hipótesis de investigación.

Palabras claves: Responsabilidad Social, Responsabilidad Social Universitaria, Satisfacción Vecinal.

Abstract

The research work entitled "University social responsibility of the School of Medical Technology and neighborhood satisfaction of the community of Villa Hermosa: 2019" aimed to determine the relationship between university social responsibility of the School of Medical Technology and neighborhood satisfaction of the community of Villa Hermosa: 2019, responding to the policy of modernization of public management that considers citizens as the main asset of society.

The type of applied research used was non-experimental, of a transversal nature, and as an instrument of data collection a questionnaire of 29 questions was used, 16 for the variable University Social Responsibility and 13 for the variable Neighborhood Satisfaction, with which it was obtained as a result, that the University Social Responsibility and the Neighborhood Satisfaction are correlated by 0.411 which tells us that it is a moderate positive correlation and the significance is 0.01 less than 0.05.

The Faculty of Medical Technology, within the framework of University Social Responsibility, is in the process of implementing efficient actions that support the solution of community health problems, which will result in greater neighborhood satisfaction, accepting the research hypothesis.

Keywords: Social Responsibility, University Social Responsibility, Neighborhood Satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

En Latinoamérica la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) avanzó al ritmo de los nuevos desafíos impuestos a las organizaciones de instrucción universitaria con el ánimo de un desarrollo humano sostenible: nuevas profesiones, nuevas enseñanzas, nuevos conocimientos, nuevos métodos de enseñanza, nuevas conexiones con los demás actores sociales y una nueva estrategia de alianza en el campo de influencia.

A nivel docente, se discutió la formación en competencias centrada en el alumno, la tecnología que la acompaña y los nuevos valores sociales. Se enfatizó la investigación aplicada y se concedió gran importancia a la formación de grupos de investigación. Asimismo, se esperó que la preocupación por el vínculo entre la universidad y el entorno se manifieste en las acciones habituales de desarrollo universitario y transmisión de conocimiento, más realistas en respuesta a la asistencia y docencia e investigación ante los retos sociales actuales. La búsqueda de ayuda y compromiso con la sociedad son características de las instituciones de educación superior que las hacen sentir comprometidas con la responsabilidad social, entendiéndose como un plan que las universidades adoptan con la sociedad.

En cuanto a la Universidad Nacional Federico Villarreal (UNFV), en concordancia a lo señalado en la Ley Universitaria 30220, el Estatuto expresa sus cometidos como "Expansión cultural y desarrollo social para potenciar valores y atender necesidades sociales y desarrollar sus funciones en concordancia a la responsabilidad social de su universidad". (Art.Nº6 c.). Por otro lado, se observa que se menciona el plan de servicios sociales de la universidad, el cual tiene como objetivo permitir que los alumnos realicen diligencias de bienestar social, promover conductas elevadas y solidarias, que perfeccionen la calidad de vida de los desfavorecidos. El sentido de responsabilidad social (RS) es diferente al sentido de extensión social, si bien son complementarios, reconocen que los componentes de formación, investigación, extensión y docencia son claros. No cabe duda de que la obligación de la universidad con la RS está asumida por profesionales formados por la universidad que serán los encargados de guiar o liderar un país.

La UNFV “asume la responsabilidad social como un modelo que se implementa en la formación profesional y ciudadana de sus estudiantes, en la gestión social del conocimiento generado, en el marco de las universidades saludables y respeto por el ambiente y el desarrollo social sostenible” Reglamento General de la UNFV (2019, Art. N°85); asimismo cuenta con el Centro Universitario de Responsabilidad Social, “que planifica, organiza, dirige y supervisa la ejecución de las iniciativas de responsabilidad social universitaria. Reglamento General de la UNFV (2019, Art. N°86).

La Facultad de Tecnología Médica (FTM) de la UNFV cuenta con una "Unidad de Responsabilidad Social" (URP) encargada de promover, proyectar e integrar actividades a la comunidad y la institución central de la universidad, brindando servicios y aprendizajes no escolares a los no comunitarios. Al mismo tiempo, brinda servicios profesionales para los intereses de la sociedad local o regional, y promover el uso del potencial humano correspondiente a las diferentes profesiones. (ROF 2019), en este caso, las especialidades que más servicios brindan a la comunidad de Villa Hermosa perteneciente al distrito del Agustino son los gabinetes de rehabilitación de fisioterapia y los gabinetes de logopedia.

Debido a esta política, existe una estrecha conexión entre la responsabilidad social de la FTM de la UNFV y la satisfacción vecinal de la comunidad de Villa Hermosa en el distrito Agustino, por lo que esta investigación es muy importante por cuanto la modernización de la gestión pública considera a la ciudadanía como el principal activo de la sociedad y es también uno de los propósitos de las universidades para promover el desarrollo de actitudes solidarias para promover la salud y el bienestar social; más importante aún, considerando que la responsabilidad social de las universidades juega un papel cada vez más significativo en la educación de profesionales nacionales y en la reducción de la brecha entre universidades y sociedad.

El problema general de la investigación propuesta es: ¿Qué relación existe entre la responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y la satisfacción vecinal de la comunidad de Villa Hermosa: 2019?, siendo el objetivo

general: Determinar la relación entre la responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y la satisfacción vecinal de la comunidad de Villa Hermosa: 2019 y la Hipótesis General planteada es: La responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica tiene una relación significativa con la satisfacción vecinal de la Comunidad de Villa Hermosa: 2019.

Los problemas específicos son los siguientes: a) ¿Qué relación existe entre la responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y las instalaciones y el equipamiento percibido por los vecinos de la Comunidad de Villa Hermosa: 2019?, b) ¿Qué relación existe entre la responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y el trato en el servicio a los vecinos de la Comunidad de Villa Hermosa: 2019? y c) ¿Qué relación existe entre la responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y el tiempo de atención a los vecinos de la comunidad de Villa Hermosa: 2019?.

Los objetivos específicos son los siguientes: a) Determinar la relación entre la responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y las instalaciones y equipamiento percibida por los vecinos de la comunidad de Villa Hermosa: 2019, b) Determinar la relación entre la responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y el trato en el servicio a los vecinos de la comunidad de Villa Hermosa: 2019, c) Determinar la relación entre la responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y el tiempo de atención a los vecinos de la comunidad de Villa Hermosa: 2019.

Las hipótesis específicas son las siguientes: a) Existe relación significativa entre la responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y las instalaciones y equipamiento percibida por los vecinos de la Comunidad de Villa Hermosa: 2019, b) Existe relación significativa entre la responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y el trato en el servicio a los vecinos de la comunidad de Villa Hermosa: 2019 y c) Existe relación significativa entre la responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y el tiempo de atención a los vecinos de la Comunidad de Villa Hermosa: 2019.

II. MARCO TEÓRICO

En el escenario internacional existen trabajos previos sobre Responsabilidad Social, como el de Medina et al. (2017) quienes señalan que en la actualidad se evidencia sin duda alguna los vínculos e interrelaciones que se manifiestan en todos los niveles sociales entre los individuos, las instituciones y las congregaciones y por consecuencia los efectos que asumen cada uno en sus decisiones. Cada uno de estos niveles de manifiestos generan diversos escenarios, peticiones y problemas, que tienen un efecto social y demandan de una contestación lo más afín y armónica posible, desde lo propio a lo organizacional, conllevando a un sentido de responsabilidad social, que genere seguridad en todos los grados de la comunidad.

Se dirige subsiguientemente, el esmero hacia la RSU, examinada como extensión social de la universidad, concluyéndose que la Universidad debe estar envuelta con las peticiones sociales que giran en su medio, para que su quehacer del día a día este en armonía con el entorno en que se desarrolla.

Asimismo, Chumaceiro et al. (2020) consideran que el objetivo final de la responsabilidad es el bien común, es por ello por lo que al haber adquirido un lugar muy importante la responsabilidad social, la Universidad como organización social debe buscar un lugar muy estable en esta área, manifestándose en actividades motivacionales las cuales redundarán en favor de la comunidad.

Pastor et al. (2016) manifestaron que la actual sociedad del conocimiento significa que, además de la investigación y la docencia, las universidades también deben apoyar al progreso económico y social del medio ambiente mediante la transferencia efectiva de tecnología a los sistemas de producción y el desarrollo del capital humano.

Gaete (2016) mencionó que, en la imagen corporativa de las universidades analizadas, la tasa de existencia de los valores y principios de las universidades, inherentes a la responsabilidad social es baja.

González et al. (2016) mencionaron que el fundamento de la RSU es el reconocer el conjunto de principios y valores éticos, personales, sociales y ambientales de la universidad, que es su responsabilidad en su misión institucional, y se esfuerza por incluirlos en procesos como gestión, docencia, investigación y extensión.

Asimismo, De la Cuesta et al. (2010) manifestaron en su estudio que la Universidad ha desempeñado una significativa función como cauce de inicio y transferencia de conocimiento a lo largo de la historia, siendo también un eslabón entre la sociedad y las instituciones económicas, las gestiones públicas o las organizaciones sociales. La responsabilidad social es un medio para garantizar el bienestar de los ciudadanos desde una visión multidimensional tanto material como promoviendo el progreso sostenible, por cuanto la formación superior, la investigación y la innovación no solo buscan alcanzar una sociedad basada en el conocimiento sino también una sociedad que aspira a la globalización solidaria y respetuosa.

Del mismo modo, Naval y Ruiz (2013) manifestaron que es un hecho que, en los últimos 25 años, ante el aumento de la conciencia del impacto en todas las dependencias públicas, la sociedad demanda mayor eficacia, eficiencia y transparencia en las instituciones. No escapándose a esta exigencia las instituciones de formación superior, muestra de ello es que se están produciendo novedosos enfoques en la docencia y en la investigación. Desde su creación, la RSU se ha reflejado en los aspectos básicos del compromiso de la universidad con la sociedad a todo nivel. Por ello al mismo tiempo que se explican las necesidades sociales, las universidades se convertirán en un factor importante para originar el cambio social y el progreso ambiental en el marco de la ética responsable. Aldeanueva y Jiménez (2013).

También podemos citar a Gaete y Álvarez (2019) que manifiestan frente a los cambios tanto políticos, sociales, económicos y medioambientales que sucedieron en el siglo XXI, se bosqueja una universidad con el reto de examinar los principales aspectos de su misión y visión, adecuando su rol de docencia,

investigación, vinculación, extensión y gestión universitaria a la demanda de la sociedad contemporánea. Por tanto, los resultados de su investigación muestran que los aspectos importantes del modelo de RSU pueden incorporarse de manera eficaz al plan estratégico institucional y reflejarse activamente en el trabajo cultural y organizativo.

Gaete (2015) concluyó en su investigación que la RSU está estrechamente relacionado con la capacidad institucional que puede brindar en términos de financiamiento para el retorno a la sociedad, por lo que las universidades deben estar más cerca de los grupos interesados para comprender sus necesidades, esto les permitirá emprender más acciones para apoyar eficazmente la mitigación de las dificultades de la sociedad.

En el área médica sobre satisfacción del usuario, podemos mencionar investigaciones internacionales como las de: Bernal et al. (2017) quienes, en sus resultados de investigación, mencionaron que existe relación positiva e importante entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio, que es lograr la mejora continua de los servicios médicos y promover sugerencias para tal fin.

Asimismo, en su estudio acerca de la calidad de la atención en las unidades básicas de salud Hurtado et al. (2020) consideraron bueno el servicio de recepción, no estando muy satisfechos con la disponibilidad de los medicamentos, ni la limpieza en los ambientes; sin embargo, la infraestructura física les pareció muy buena.

A nivel nacional, sobre RSU, podemos citar a Livia (2016) quien describió el enfoque de la responsabilidad empresarial, que se relaciona con el liderazgo y aspectos éticos y se refiere al humanismo corporativo. En este marco, a diferencia de la propuesta del Movimiento de Reforma Universitaria de Córdoba (MRUC), las universidades que se han ido transmitiendo generación tras generación no consideraron las cuestiones sociales. El MRUC propone programar la universidad para que se adapte al ámbito social. En este contexto, las responsabilidades

sociales de la universidad se perfilan a partir de las acciones de enseñanza, investigación y extensión.

La conclusión extraída de RS y Gestión Institucional Universitaria 2016 de la Universidad Nacional San Martín en la sede de Tarapoto es: a partir del análisis estadístico de la correlación de Rho Spearman, el resultado es 0,896, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis original. Arévalo (2017).

Ávalos (2017) concluyó que la administración y la RSU de la Universidad Nacional tiene una relación moderadamente positiva en su trabajo titulado "RSU y Administración de la UNFV" (2017).

Rivera (2018) concluyó que la buena gestión institucional (GI) incide en la buena responsabilidad social, en su trabajo titulado GI y la RS de los organizadores de la mancomunidad municipal cuencas del Chotano–Conchano “Manuel José Becerra Silva”.

Tenorio (2018) señaló que existe una correlación positiva entre las variables de GI y RS en su trabajo Gestión institucional y la RS de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa Cruz - Cajamarca, 2018.

Pardo (2018) reportó en los resultados de la investigación sobre la gestión municipal y satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, la existencia de una relación positiva significativa entre ambas variables en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima.

Abril (2010) señaló que la plena responsabilidad social universitaria demandará que cada universidad publique un informe anual de sostenibilidad, fabrique estándares éticos, adopte principios de buena gestión e incorpore la responsabilidad social en sus planes de aprendizaje o formule metas estratégicas. En definitiva, la integración horizontal de la responsabilidad social en distintas funciones.

Núñez y Alonso (2008) manifestaron que la responsabilidad social de una universidad significa que una universidad como institución pública asumirá la responsabilidad social si cumple con su plan estratégico e integra su plan estratégico para optimar la calidad de vida de los vecinos, contribuyendo así a la sociedad. Los objetivos sociales, económicos y ambientales pueden convertirse en rendimientos satisfactorios para que las empresas financien estos recursos.

De la Cuesta et al. (2010) consideró que además de estar en concordancia con las leyes y los estándares éticos generales, RSU también requiere que las heterogéneas inquietudes sociales, ambientales, laborales y de derechos de las personas que surjan de las relaciones y los diálogos se incorporen al gobierno, las estrategias, las políticas, los procedimientos y la gestión. Sea transparente con las partes interesadas. RSU significa seguir las nociones de ética, gobierno bueno, consideración por el medio ambiente, responsabilidad con la sociedad e impulso del valor cívico, brindar servicios educativos y transferencia de conocimiento, y ser responsable de las consecuencias y el impacto de sus acciones.

Del mismo modo, Erazo et al. (2020) mencionaron que el naciente concepto de RSU radica en cumplir con la misión de la universidad dentro de estándares éticos, apoyando a la comunidad y respetando a las personas y al medio ambiente. Por lo tanto, las universidades no solo deben brindar capacitación profesional, sino también inculcar principios éticos en los estudiantes para que puedan desempeñarse bien y contribuir a la solución de problemas comunitarios.

García et al. (2019) en su artículo de investigación analiza las principales características de un nuevo modelo organizativo que tiene sentido de responsabilidad social y es apto para la gestión universitaria obteniendo como resultado, que se requiere que el estatus constitucional de los centros de educación superior sea más activo y contribuya a superar los problemas sociales.

La teoría de los stakeholders es una de las teorías que mejor puede apoyar la comprensión del concepto y alcance de la RSU. La universidad que asume los intereses y necesidades del personal, grupos o instituciones relacionados con el fin

de buscar conciliar las metas organizacionales y sociales, y luego gestionar el impacto cognitivo, educativo, social o ambiental de la universidad, será una Universidad socialmente responsable (Gaete, 2012). Al respecto, Vallaey (2006) señaló que las universidades deben esforzarse constantemente por absorber y satisfacer a estos grupos de interés en función del impacto de sus acciones.

Valarezo y Túñez (2014) declaran que la RSU en su conjunto garantiza la calidad de la educación. Por lo que no se puede pasar por alto: que los profesionales sean formados con conocimientos acordes a las necesidades de su entorno, susceptibles de ser incentivados por los valores; que orienten los estudios a la investigación científica para que los problemas sociales se solucionen, que los proyectos desarrollados tengan un real impacto social; que busque la transmisión a la sociedad del conocimiento y la tecnología; interactuar y dialogar con la sociedad; capacitar al más alto nivel a sus docentes y colaboradores; concienciar a los estudiantes de que resolver los problemas del mundo es una responsabilidad común.

Vallaey (2014) define la responsabilidad social como una estrategia para gestionar el impacto de una institución en su medio humano, social y natural a través de una gestión ética. En este comportamiento, todos los beneficios potenciales afectados por las actividades organizacionales serán los mejores y hay razones para servir al mundo; de igual manera, en el retorno de influencia a los intereses de la organización, es necesario asegurar que se adopte una gestión sabia y en esta institución la responsabilidad social es una forma sostenible y eficiente. Por tanto, la institución se desarrolla mejor en un buen ambiente por ser responsable con la sociedad.

Podemos definir la universidad que priorice la RSU, partiendo de los impactos que esta genera en el ambiente, en su accionar cotidiano: la gestión de la RSU se deriva del impacto de una buena política de bienestar social, que tiene en cuenta a la comunidad universitaria; la gestión de la RS de la formación académica parte de su influencia educativa orientada por la ética profesional de cada disciplina; debido a la influencia de la universidad en la producción de conocimiento y

tecnología, la gestión de la RS de la producción y difusión de conocimiento e investigación generada en las aulas universitarias, finalmente gestionar la participación social con sentido de RS, vincular la educación de los alumnos con la realidad social externa siendo el propósito solucionar los problemas que aquejan a la humanidad. Vallaey et al. (2009).

Kotler y Armstrong (2003) definen la satisfacción del cliente como "el nivel de estado mental de una persona, que se obtiene al comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas".

Los autores Kotler y Keller (2006) definen la satisfacción de cliente como:

Una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado (p.144).

De acuerdo con este orden de pensamiento, Grande (2000) mencionó que "la satisfacción de un consumidor es el resultado de comparar su percepción de los beneficios que obtiene, con las expectativas que tenía de recibirlos" (p. 345). Por lo tanto, la satisfacción del cliente expresados en la forma matemática sería la diferencia entre percepciones y expectativas.

La autoridad de más alta calidad en el campo médico define la calidad médica de la manera más precisa, Donabedian (1984) como: La calidad de la atención es la aplicación de la ciencia y la tecnología médica que se logra maximizando los beneficios para la salud sin aumentar los riesgos. Por tanto, el grado de calidad es la clave, y se puede esperar que la atención brindada pueda lograr un balance positivo de riesgos y beneficios.

Avedis Donabedian (1966) consideró en su modelo de calidad médica que, para evaluar los servicios en este campo, además de evaluar sus respectivos

indicadores, también deben considerar las dimensiones de estructura, proceso y resultados. En este modelo la estructura describe las características físicas, organizativas y de otro tipo del sistema sanitario y su entorno; lo que se hace para tratar a los pacientes es el proceso, el resultado es el logro final generalmente se puede traducir en una mejora de la salud. (p. 166 al 203).

Sánchez (2016), realizó una revisión de la bibliografía con respecto a la calidad en la atención en el área médica, resaltando y considerando el más acertado, el modelo de Avedis Donabedian que muestra los resultados de su investigación recalcando la estructura proceso y resultado como componentes de calidad, hoy convertidos en paradigma, metodología que establece actualmente la Escuela Nacional de Salud Pública de Cuba (ENSAP). (pp. 546 al 555).

Durán et al. (2016), coinciden que para evaluar la calidad en el área médica el modelo de Avedis Donabedian es el más apropiado, el breve tiempo de espera y el trato amable por parte del personal sanitario hacen que los usuarios estén realmente satisfechos (pp. 1 al 10).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Para establecer ¿Qué relación existe entre la responsabilidad social universitaria en la Facultad de Tecnología Médica y la satisfacción vecinal de la comunidad de Villa Hermosa: 2019?, se utilizó el tipo de investigación aplicada, la cual tiene como fin principal mediante acciones concretas resolver un problema en un corto periodo de tiempo, Chávez (2007, p. 134).

El diseño de la investigación fue no experimental porque se observó los hechos tal como aparecen representados en la realidad, sin manipular las variables de estudio, Benites y Villanueva (2015) definen la investigación no experimental como la “investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”; asimismo, la investigación ha sido de corte transversal, ya que se recogerán los datos del vecindario de la comunidad de Villa Hermosa en un solo periodo de tiempo determinado, Chávez (2007, pág. 134), menciona el estudio transversal como el “que mide una vez la variable, se miden los criterios de uno o más grupos de unidades en un momento dado, sin pretender evaluar la evolución de esas unidades”.

3.2 Variables y operacionalización:

Las variables según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 143) “es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse”, en efecto puede ser medido o evaluado. Asimismo, considerando la afirmación de Bernal (2010) que cuando el objetivo de estudio es la medición de las variables estamos hablando de una investigación cuantitativa. (p. 145).

En la presente investigación se estudiarán las siguientes variables:

Variable Independiente: Responsabilidad Social Universitaria.

Variable Dependiente: Satisfacción Vecinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Para los autores Benites y Villanueva (2015) la población es el área real para investigar, de la cual se obtendrán los datos necesarios para las pruebas involucradas en la encuesta. (p.65). La población proyectada al 2020 del Distrito del Agustino es de 189 198 habitantes.

Tabla 1

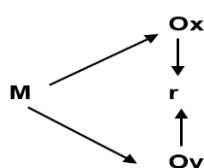
Población proyectada del Agustino al 2020

Distrito	Población 2020
El Agustino	189 198

FUENTE: DIRECCION TECNICA DE DEMOGRAFIA Y ESTUDIOS SOCIALES

La muestra es definida por Hernández, Fernández y Baptista (2010) como un pequeño grupo de la población en estudio, del cual se busca sea representativo. Se consideró en esta investigación una muestra por conveniencia de 65 vecinos de la comunidad de Villa Hermosa, por la cercanía a la Facultad de Tecnología Médica, por ser los principales usuarios de los servicios que se brinda a nivel de responsabilidad social universitaria, asimismo debido a la pandemia mundial, que nos insta a tomar nuestras precauciones y evitar el contacto directo con una mayor cantidad de personas. Esto de acuerdo con el D.S.N°044-2020-PCM prolongado mediante los D.S. N°051-2020-PCM, N°064-2020-PCM, N°075-2020-PCM, N°083-2020-PCM, N°094-2020-PCM, N°116-2020-PCM, N°135-2020-PCM, N°146-2020-PCM, N°156-2020-PCM, N°174-2020-PCM y N°184-2020-PCM hasta el 31 de diciembre de 2020; y emergencia sanitaria a nivel nacional declarada con D.S.N°008-2020-SA prorrogada por los D.S.N°020-2020-SA, N°027-2020-SA y N°031-2020-SA hasta el 6 de marzo de 2021.

Gráficamente se denota:



Ox = Responsabilidad social universitaria

Oy = Satisfacción Vecinal

r = Relación entre las variables de estudio

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Según Martínez y Céspedes (2008), la técnica es “el conjunto de reglas y procedimientos que le permiten al investigador, establecer la relación con el objeto o sujeto de la investigación”. En esta investigación la técnica empleada ha sido mediante una encuesta, la cual posibilita recepcionar las respuestas para analizarlas, para lo cual se elaboró un cuestionario de acuerdo con las variables en estudio y sus dimensiones, esta encuesta fue personal, anónima y de tipo presencial.

Se utilizó una herramienta de recopilación de datos formulario tipo sondeo, que tuvo como intención establecer la correspondencia entre la responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica de la UNFV y la satisfacción de los vecinos del asentamiento humano de Villa Hermosa del Distrito del Agustino.

El instrumento que se utilizó ha sido validado por 3 jueces expertos en la materia de la investigación, quienes fueron: 1) Dr. Juan Godoy Caso, 2) Dra. Noemí Mendoza Retamozo y 3) Dr. Felipe Jesús Paredes Campos.

La confiabilidad del instrumento se logra a través del programa ALFA DE CRONBACH, el cual es un modelo de consistencia interna basado en el valor promedio de la correlación entre ítems; de manera similar, los datos son procesados por el paquete de software estadístico SPSS utilizando una matriz de doble entrada.

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	29

3.5. Procedimientos:

Se informó de la investigación al dirigente de la comunidad de Villa Hermosa del Distrito del Agustino el cual gustosamente autorizó se realice la encuesta a 65 vecinos de la comunidad de Villa Hermosa del Distrito del Agustino, el día 10 de noviembre, tomando todas las medidas de protección frente a la pandemia que hoy nos aqueja mundialmente.

3.6. Método de análisis de datos:

Utilizando una tabla matricial de dos variables, los datos obtenidos se han procesado manualmente mediante el programa Excel según la aplicación del instrumento. Utilizando el software estadístico SPSS para el análisis, se determinaron la escala de Cronbach, el coeficiente Rho de Spearman y otra información.

Para medir estas dos variables se utilizó una escala Likert y se realizó una estimación de intervalo durante el procesamiento de los datos, en la que el entrevistado expresó su grado de acuerdo o desacuerdo con la pregunta. Llaudaráo (2014) manifiesta sobre la escala de Likert, que es un instrumento de medición, especialmente útil para encuestas con respuestas múltiples.

3.7. Aspectos éticos:

La investigación ha sido rigurosamente citada y se encuentran referenciadas considerando lo establecido en los lineamientos de investigación que establece la universidad, no existe copia o plagio, por cuanto las teorías obtenidas de los diversos autores han sido parafraseadas en concordancia a las normas APA 7ma. Edición. Las personas encuestadas lo han realizado voluntariamente sin cohesión alguna.

IV. RESULTADOS

1.1 Resultados Descriptivos

Se recogieron datos de 65 vecinos de la comunidad de Villa Hermosa del Distrito del Agustino, a los cuales se les aplicó un sondeo de 29 preguntas, 16 para la variable RSU y 13 para la variable Satisfacción vecinal, ambas variables con 5 categorías de respuestas, 1) totalmente en desacuerdo, 2) en desacuerdo, 3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4) de acuerdo y 5) totalmente de acuerdo, se realizó el análisis estadístico descriptivo con el programa SPSS V26 y según la escala de Likert se le aplicó los rangos para las respuestas 1 y 2 bajo, para 3 medio y para 4 y 5 alto, el cual se muestra a continuación según el orden de los objetivos trazados en la investigación.

4.1.1 Variable Responsabilidad Social Universitaria

Tabla 3

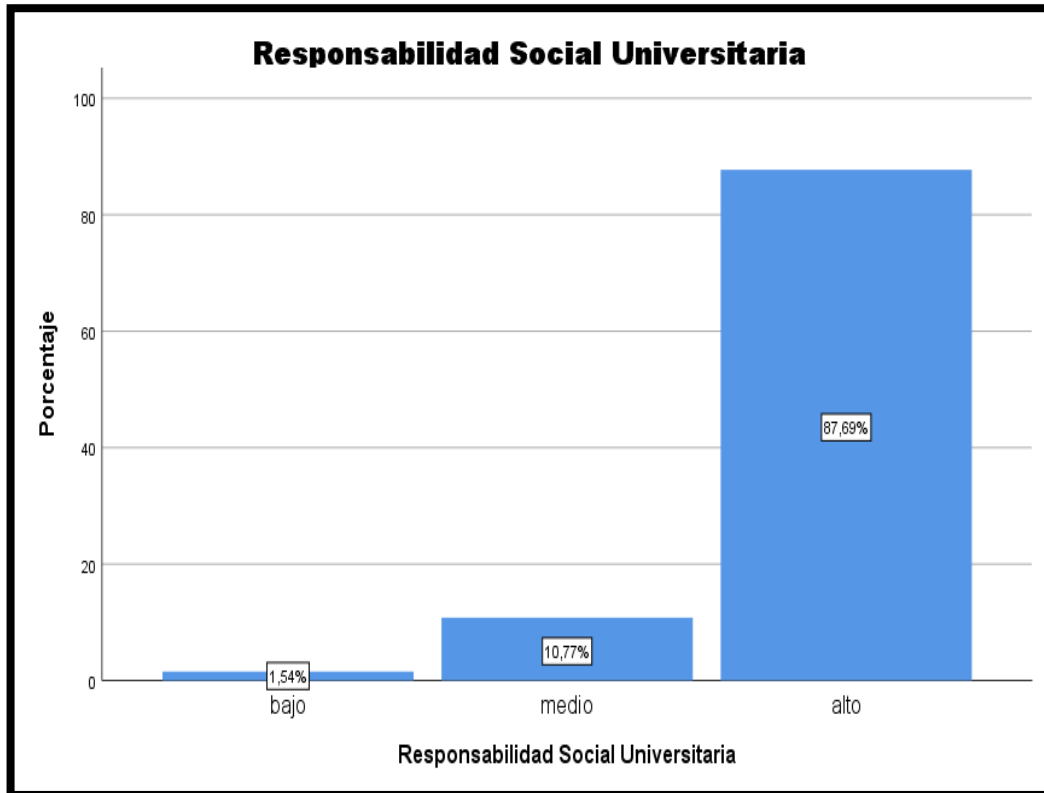
Resultados de la Variable Responsabilidad Social Universitaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	1	1,5	1,5	1,5
	medio	7	10,8	10,8	12,3
	alto	57	87,7	87,7	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: Esta tabla muestra los niveles de respuesta en relación a la variable RSU obtenidos de la encuesta a los 65 ciudadanos de la comunidad de Villa Hermosa del Distrito del Agustino.

Figura 1

Representación de la Variable Responsabilidad Social Universitaria



Nota: Esta figura muestra los niveles de respuesta en relación a la variable RSU obtenidos de la encuesta a los 65 ciudadanos de la comunidad de Villa Hermosa del Distrito del Agustino.

En la tabla 3 y figura 1 podemos visualizar que de los 65 encuestados, 57 que representan el 87.7% consideran que la RSU es Alta, 7 que representa el 10.8% consideran que es media y 1 que representa el 1.5% considera que es baja. Con lo cual podemos concluir que la RSU de la FTM de la UNFV para con la comunidad de Villa Hermosa del Distrito del Agustino está considerada en un nivel Alto.

4.1.2 Variable Satisfacción del Usuario

Tabla 4

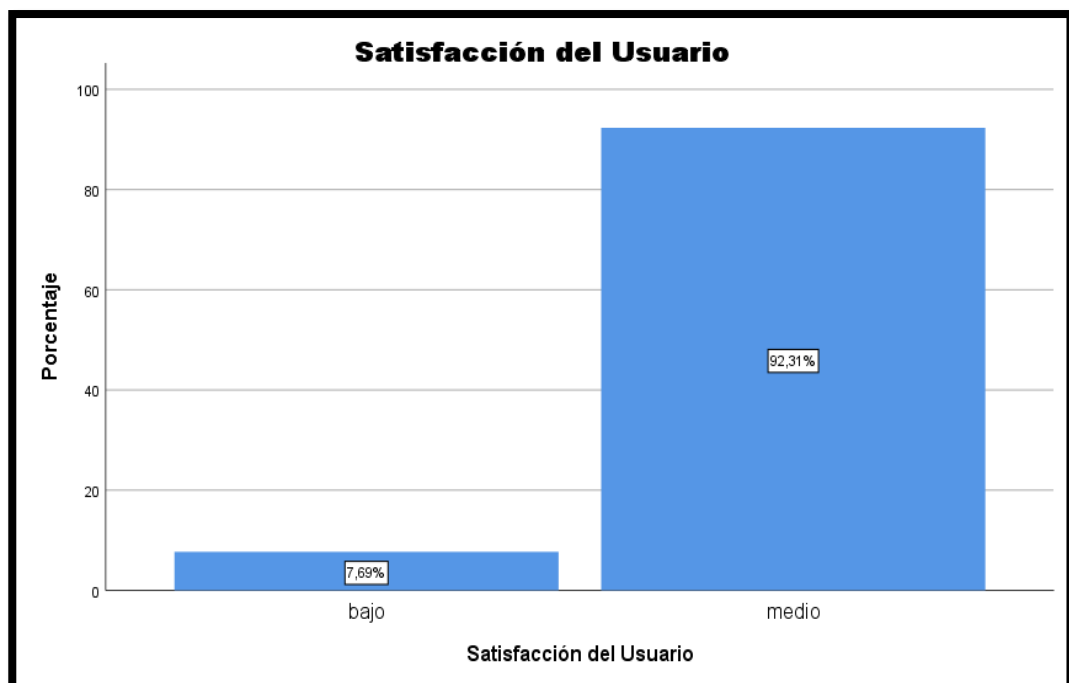
Resultados de la Variable Satisfacción del Usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	5	7,7	7,7	7,7
	medio	60	92,3	92,3	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: Esta tabla muestra los niveles de respuesta con respecto a la variable Satisfacción del Usuario obtenidos de la encuesta a los 65 ciudadanos de la comunidad de Villa Hermosa del Distrito del Agustino.

Figura 2

Representación de la Variable Satisfacción del Usuario



Nota: Esta figura muestra los niveles de respuesta con respecto a la variable Satisfacción del Usuario obtenidos de la encuesta a los 65 ciudadanos de la comunidad de Villa Hermosa del Distrito del Agustino.

En la tabla 4 y figura 2 podemos visualizar que de los 65 encuestados, 60 que representan el 92.3% consideran que la Satisfacción del Usuario es media y 5 que representan el 7.7% considera que es baja. Con lo cual podemos concluir que el grado de Satisfacción del Usuario con respecto a la responsabilidad social universitaria de la FTM de la UNFV está considerada en un nivel medio.

4.1.3 Dimensión Estructura

Tabla 5

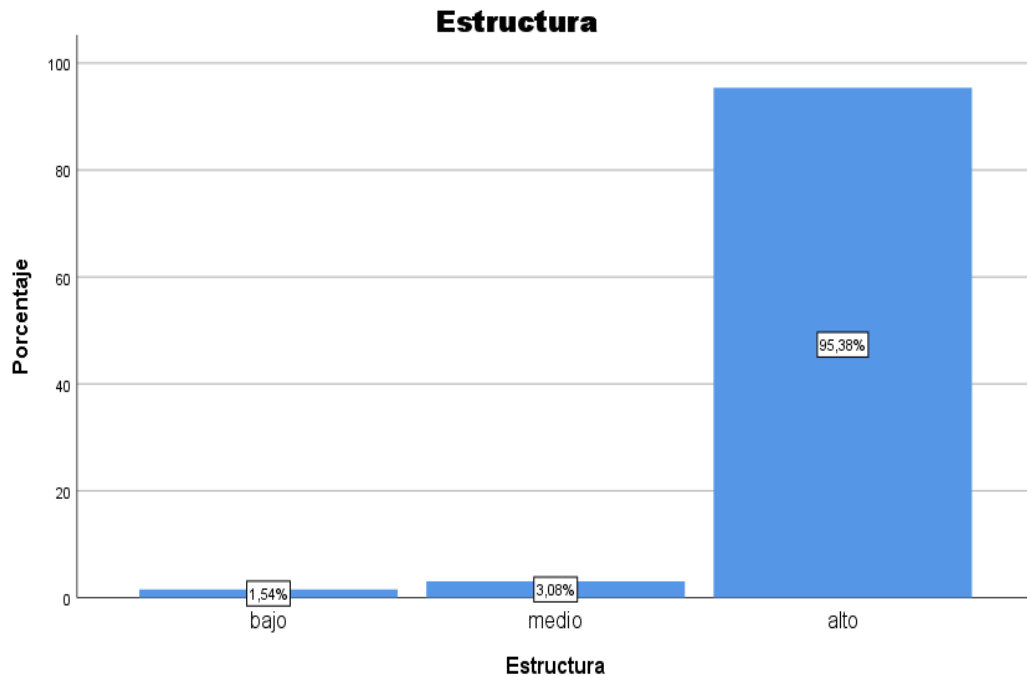
Resultados de la Dimensión Estructura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	1	1,5	1,5	1,5
	medio	2	3,1	3,1	4,6
	alto	62	95,4	95,4	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: Esta tabla muestra los niveles de respuesta con respecto a la percepción de la dimensión Estructura obtenidos de la encuesta a los 65 ciudadanos de la comunidad de Villa Hermosa del Distrito del Agustino.

Figura 3

Representación de la Dimensión Estructura



Nota: Esta figura muestra los niveles de respuesta con respecto a la dimensión estructura obtenidos de la encuesta a los 65 ciudadanos de la comunidad de Villa Hermosa del Distrito del Agustino.

En la tabla 5 y figura 3 podemos visualizar que de los 65 encuestados, 62 que representan el 95.4% consideran que la percepción de la dimensión Estructura es alta, 2 que representan el 3.1% consideran que la percepción de la dimensión Estructura es media y 1 que representan el 1.5% consideran que la percepción de la dimensión Estructura baja. Con lo cual podemos concluir que la Estructura en el ámbito de Satisfacción del Usuario percibida por los ciudadanos de la comunidad de Villa Hermosa del Distrito del Agustino es alto en su mayoría.

4.1.4 Dimensión Proceso

Tabla 6

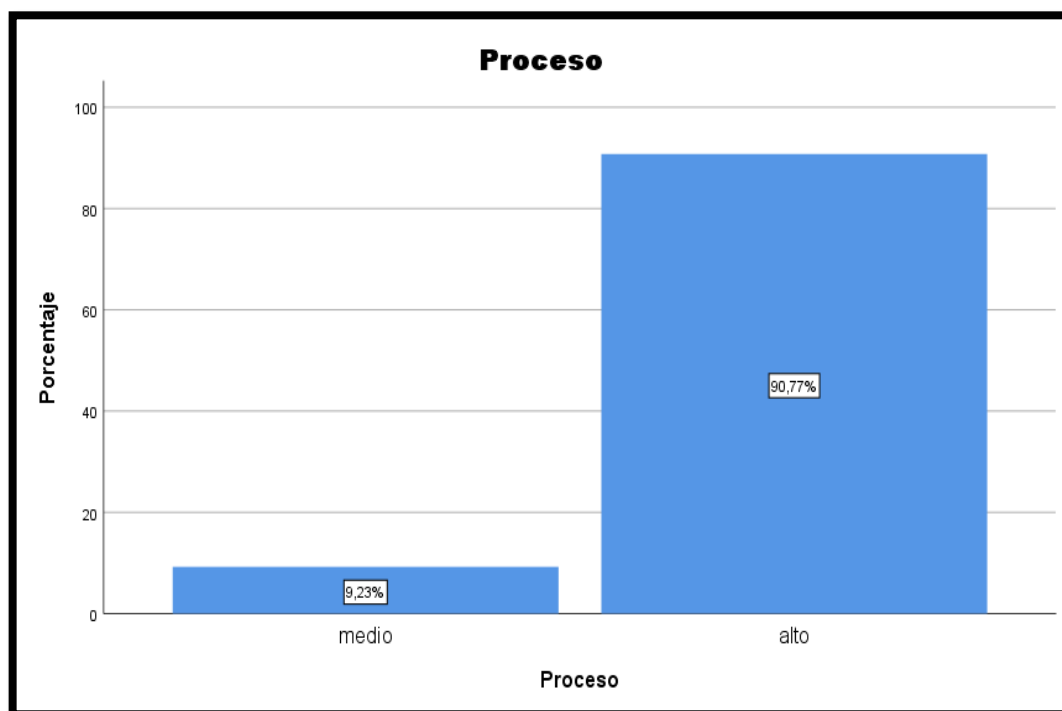
Resultados de la Dimensión Proceso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	medio	6	9,2	9,2	9,2
	alto	59	90,8	90,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: Esta tabla muestra los niveles de respuesta con respecto a la percepción de la dimensión Proceso obtenidos de la encuesta a los 65 ciudadanos de la comunidad de Villa Hermosa del Distrito del Agustino.

Figura 4

Representación de la Dimensión Proceso



Nota: Esta figura muestra los niveles de respuesta con respecto a la dimensión proceso obtenidos de la encuesta a los 65 ciudadanos de la comunidad de Villa Hermosa del Distrito del Agustino.

En la tabla 6 y figura 4 podemos visualizar que de los 65 encuestados, 59 que representan el 90.8% consideran que la dimensión Proceso es alta y 6 que representan el 9.2% consideran que la dimensión Proceso es media. Con lo cual podemos concluir que los procesos percibidos aplicados en cuanto a Satisfacción del Usuario percibida por los ciudadanos de la comunidad de Villa Hermosa del Distrito del Agustino son altos en su mayoría.

4.1.5 Dimensión Resultado

Tabla 7

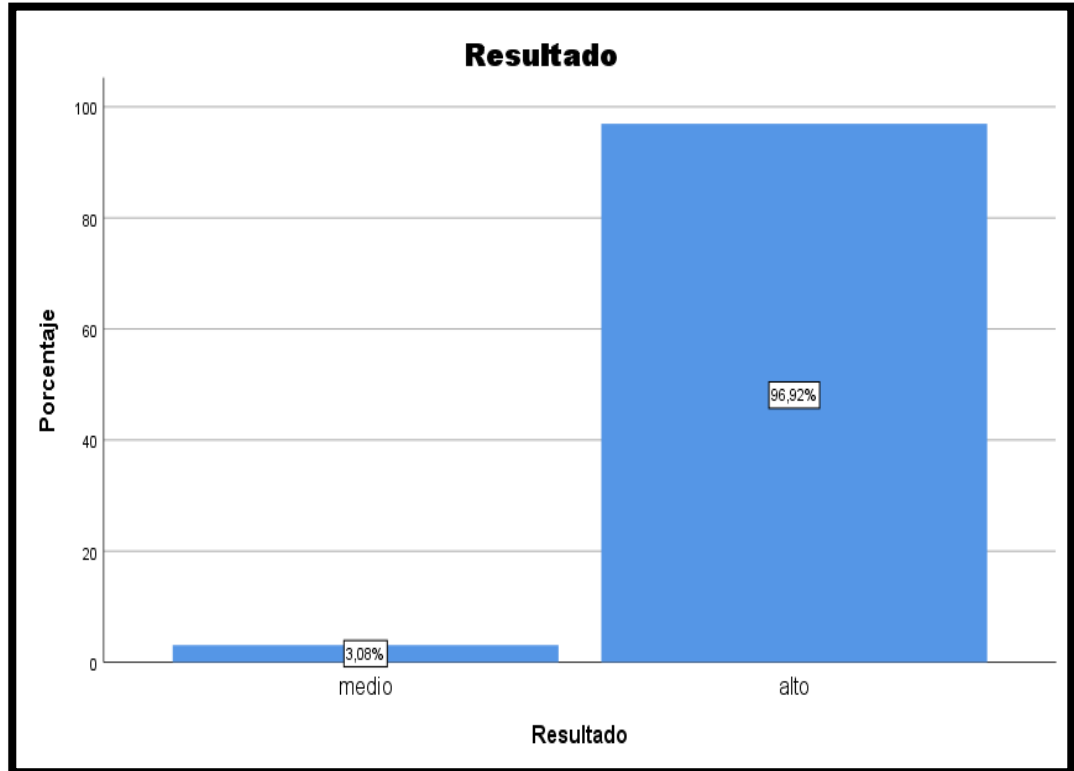
Resultados de la Dimensión Resultado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	medio	2	3,1	3,1	3,1
	alto	63	96,9	96,9	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: Esta tabla muestra los niveles de respuesta con respecto a la percepción de la dimensión Resultado obtenidos de la encuesta a los 65 ciudadanos de la comunidad de Villa Hermosa del Distrito del Agustino.

Figura 5

Representación de la Dimensión Resultado



Nota: Esta figura muestra los niveles de respuesta con respecto a la dimensión resultado obtenidos de la encuesta a los 65 ciudadanos de la comunidad de Villa Hermosa del Distrito del Agustino.

En la tabla 7 y figura 5 podemos visualizar que de los 65 encuestados, 63 que representan el 96.9% consideran que la dimensión Resultado es alta y 2 que representan el 3.1% consideran que la dimensión Resultado es media. Con lo cual podemos concluir que los resultados obtenidos en cuanto a Satisfacción del Usuario percibida por los ciudadanos de la comunidad de Villa Hermosa del Distrito del Agustino son altos en su mayoría.

4.2 Resultados Inferenciales: Contrastación de Hipótesis

Para analizar la dependencia estadística del ranking entre las variables responsabilidad social universitaria y satisfacción del usuario, así como la relación entre la variable responsabilidad social universitaria y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario (estructura, proceso y resultado) se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman.

4.2.1 Resultados de la correlación entre la Responsabilidad Social Universitaria y la Satisfacción del Usuario

H_0 = La responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica no tiene una relación significativa con la satisfacción vecinal de la Comunidad de Villa Hermosa: 2019.

H_1 = La responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica tiene una relación significativa con la satisfacción vecinal de la Comunidad de Villa Hermosa: 2019.

Tabla 8

Resultados de la Correlación entre las Variables Responsabilidad Social Universitaria y Satisfacción del Usuario.

			Responsabilidad Social Universitaria	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Responsabilidad Social Universitaria	Coeficiente de correlación	1,000	,411**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	65	65
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,411**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	65	65

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

La tabla 8 nos muestra que la responsabilidad social universitaria y la satisfacción del usuario están correlacionados en un 0,411 lo cual nos dice que es una correlación positiva moderada y la significancia es 0,01 menor a 0,05 por consiguiente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

4.2.2 Resultados de la correlación entre la Responsabilidad Social Universitaria y la dimensión estructura.

H_0 = No existe una relación significativa entre la responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y las instalaciones y equipamiento percibida por los vecinos de la comunidad de Villa Hermosa: 2019.

H_1 = Existe una relación significativa entre la responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y las instalaciones y equipamiento percibida por los vecinos de la comunidad de Villa Hermosa: 2019.

Tabla 9

Resultados de la Correlación entre la Variable Responsabilidad Social Universitaria y la Dimensión Estructura.

			Responsabilidad Social Universitaria	Estructura
Rho de Spearman	Responsabilidad Social Universitaria	Coeficiente de correlación	1,000	,360**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	65	65
	Estructura	Coeficiente de correlación	,360**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	65	65

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

La tabla 9 nos muestra que la responsabilidad social universitaria y la dimensión estructura están correlacionados en un 0,360 lo cual nos dice que

es una correlación positiva baja y la significancia es 0,03 menor a 0,05 por consiguiente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

4.2.3 Resultados de la correlación entre la Responsabilidad Social Universitaria y la dimensión proceso.

H_0 = No existe una relación significativa entre la responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y el trato en el servicio a los vecinos de la comunidad de Villa Hermosa: 2019.

H_1 = Existe una relación significativa entre la responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y el trato en el servicio a los vecinos de la comunidad de Villa Hermosa: 2019.

Tabla 10

Resultados de la Correlación entre la Variable Responsabilidad Social Universitaria y la Dimensión Proceso.

			Responsabilidad Social Universitaria	Proceso
Rho de Spearman	Responsabilidad Social Universitaria	Coefficiente de correlación	1,000	,517**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Proceso	Coefficiente de correlación	,517**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

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

La tabla nos muestra que la responsabilidad social universitaria y la dimensión proceso están correlacionados en un 0,517 lo cual nos dice que es una correlación positiva media y la significancia es 0,00 menor a 0,05 por

consiguiente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

4.2.4 Resultados de la correlación entre la Responsabilidad Social Universitaria y la dimensión resultado.

H_0 = No existe una relación significativa entre la responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y el tiempo de atención a los vecinos de la comunidad de Villa Hermosa: 2019.

H_1 = Existe una relación significativa entre la responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y el tiempo de atención a los vecinos de la comunidad de Villa Hermosa: 2019.

Tabla 11

Resultados de la Correlación entre la Variable Responsabilidad Social Universitaria y la Dimensión Resultado

			Responsabilidad Social Universitaria	Resultado
Rho de Spearman	Responsabilidad Social Universitaria	Coefficiente de correlación	1,000	,200
		Sig. (bilateral)	.	,110
		N	65	65
	Resultado	Coefficiente de correlación	,200	1,000
		Sig. (bilateral)	,110	.
		N	65	65

La tabla nos muestra que la responsabilidad social universitaria y la dimensión resultado están correlacionados en un 0,200 lo cual nos dice que es una correlación positiva baja y la significancia es 0,200 mayor a 0,05 por consiguiente se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

V. DISCUSIÓN

En esta investigación al establecer la relación entre la responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y la satisfacción vecinal de la comunidad de Villa Hermosa, se pudo encontrar que están correlacionados en un 0,411 lo cual nos dice que es una correlación positiva moderada y la significancia es 0,01 menor a 0,05.

Esto significa que la Facultad de Tecnología Médica está tomando acciones efectivas para avanzar en el progreso y apoyar la resolución de los problemas de salud que afectan a la comunidad de Villa Hermosa, lo que tendrá un impacto en una mayor satisfacción de la comunidad.

La dedicación a RSU es considerada como una extensión social de la universidad, se cree que la universidad debe participar de los requerimientos sociales relacionados con su entorno para coordinar su trabajo diario con el entorno de desarrollo de la universidad.

Ante la situación anterior, se rechazó la hipótesis original y se aceptó la hipótesis de investigación, que mencionó que la responsabilidad social de la Facultad de Tecnología Médica tiene una importante relación con la satisfacción vecinal en la comunidad de Villa Hermosa.

Gaete (2012) confirmó estos resultados, en su investigación señaló que las universidades socialmente responsables serán universidades que prioricen los intereses y necesidades de los ciudadanos, de igual forma Vallaey (2006) señaló que las universidades deben comprometerse con resolver los problemas de los grupos de intereses en función del impacto de sus acciones.

Gaete (2015) también concluyó en la investigación que, en términos de restitución de beneficios sociales, la RSU está estrechamente relacionada con las capacidades institucionales que puede brindar, por lo que las universidades deben estar más cerca de los grupos interesados para comprender sus necesidades, lo que les permitirá tomar las medidas más eficaces para apoyar eficazmente la solución de problemas sociales.

Asimismo, Chumaceiro et al. (2020) consideran que el fin último de la responsabilidad es el interés común, por eso la universidad como organización social debe ocupar un lugar muy importante en la responsabilidad social, por lo que debe buscar una posición muy estable en este campo y reflejarse en actividades incentivadoras que conduzcan al beneficio de la comunidad.

En este sentido, bajo las circunstancias anteriores y al analizar estos resultados, se constató que, a mayor responsabilidad social de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad, mayor satisfacción vecinal de la comunidad de Villa Hermosa.

Asimismo, al establecer la relación entre la responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y las instalaciones y equipamiento percibida por los vecinos de la comunidad de Villa Hermosa, se pudo encontrar que están correlacionados en un 0,360 lo cual nos dice que es una correlación positiva baja y la significancia es 0,03 menor a 0,05.

Lo mencionado quiere decir que la Facultad de Tecnología Médica, a pesar de ofrecer a los ciudadanos gabinetes de atención con profesionales altamente capacitados, estos no abastecen a la gran demanda diaria que concurren a ella quienes por los módicos precios cada vez es mayor la demanda.

Ante la situación detallada, se rechazó la hipótesis original y se aceptó la hipótesis de investigación, que mencionó que la responsabilidad social de la Facultad de Tecnología Médica tiene una relación importante con las instalaciones y equipamientos percibidos por los vecinos de la comunidad de Villa Hermosa.

Estos resultados son consistentes con los de Hurtado et al. (2020), en su investigación sobre la calidad de la atención en las unidades médicas básicas, consideran que la calidad de los servicios de recepción es muy buena, y no están muy satisfechos con el suministro de medicamentos ni con la limpieza de la habitación; sin embargo, la infraestructura física luce muy bien.

En este sentido, considerando las circunstancias anteriores y al analizar estos resultados, constatamos que, a mayor responsabilidad social de la facultad de tecnología médica con la universidad, mejor percepción de los vecinos de la comunidad sobre las instalaciones y equipamientos que implica la dimensión estructura.

Del mismo modo, al establecer la relación entre la responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y el trato en el servicio a los vecinos de la comunidad de Villa Hermosa, se pudo encontrar que están correlacionados en un 0,517 lo cual nos dice que es una correlación positiva media y la significancia es 0,00 menor a 0,05.

Lo cual quiere decir que el personal que atiende en los gabinetes de la Facultad de Tecnología Médica lo realiza muy amablemente, aplicando los procedimientos de acuerdo con el protocolo establecido y mejorando las dolencias de los usuarios.

Ante la situación anterior se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, donde se menciona que la responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica tiene una relación importante con el trato en el servicio a los vecinos de la Comunidad de Villa Hermosa.

Estos resultados son coincidentes con los de Duran et al. (2016), quien a su vez coincide que el modelo de Avedis Donabedian es el más apropiado para evaluar la calidad en el área médica, causando una real satisfacción en los usuarios el trato cordial por parte del personal de salud.

En este sentido, bajo las circunstancias anteriores y al analizar estos resultados, confirmamos que a mayor responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica mejor será el trato en el servicio, a la comunidad de Villa Hermosa, implícito en la dimensión proceso.

Por último, al establecer la relación entre la responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y el tiempo de atención a los vecinos de la comunidad de Villa Hermosa, se pudo encontrar que están correlacionados en un 0,200 lo cual nos dice que es una correlación positiva baja y la significancia es 0,200 mayor a 0,05.

Lo que quiere decir que el personal que atiende en los gabinetes de la Facultad de Tecnología Médica a pesar de ser realizados por profesionales muy competentes y muy amablemente, no lo hace en el tiempo esperado por los usuarios, debido a la gran demanda y al poco personal designado.

Ante la situación anterior, se aceptó la hipótesis original y se rechazó la hipótesis de investigación, donde se menciona que la responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica tiene una relación

significativa con el trato en el servicio a los vecinos de la Comunidad de Villa Hermosa.

Estos resultados son consistentes con los autores Kotler y Keller (2006), quienes señalaron que si los resultados son inferiores a los esperados, el cliente aún no está satisfecho.

En este sentido, bajo las circunstancias anteriores y al analizar estos resultados, constatamos que no hay una relación significativa entre la responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y el tiempo de atención a la comunidad de Villa Hermosa, ello implícito en la dimensión resultado.

VI. CONCLUSIONES

- 1) Al establecer la relación entre la responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y las instalaciones y equipamiento percibida por los vecinos de la comunidad de Villa Hermosa, se pudo encontrar que están correlacionados en un 0,360 lo cual nos dice que es una correlación positiva baja y la significancia es 0,03 menor a 0,05, lo que quiere decir que la Facultad de Tecnología Médica, a pesar de ofrecer a los ciudadanos gabinetes de atención con profesionales altamente capacitados, estos no abastecen a la gran demanda diaria que concurren a ella, por ello se acepta la hipótesis de investigación.
- 2) Del mismo modo, al establecer la relación entre la responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y el trato en el servicio a los vecinos de la comunidad de Villa Hermosa, se pudo encontrar que están correlacionados en un 0,517 lo cual nos dice que es una correlación positiva media y la significancia es 0,00 menor a 0,05, lo que quiere decir que el personal que atiende en los gabinetes de la Facultad de Tecnología Médica lo realiza muy amablemente, aplicando los procedimientos de acuerdo al protocolo establecido y mejorando las dolencias de los usuarios. Motivo por el cual se acepta la hipótesis de investigación.
- 3) Al establecer la relación entre la responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y el tiempo de atención a los vecinos de la comunidad de Villa Hermosa, se pudo encontrar que están correlacionados en un 0,200 lo cual nos dice que es una correlación positiva baja y la significancia es 0,200 mayor a 0,05, lo que quiere decir que el personal que atiende en los gabinetes de la Facultad de Tecnología Médica a pesar de ser realizados por profesionales muy competentes y muy amablemente, no lo hace en el tiempo esperado por los usuarios, debido a la gran demanda y al poco personal designado, motivo por el cual se rechaza la hipótesis de investigación.

- 4) Por último al establecer la relación entre la responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y la satisfacción vecinal de la comunidad de Villa Hermosa, se pudo encontrar que están correlacionados en un 0,411 lo cual nos dice que es una correlación positiva moderada y la significancia es 0,01 menor a 0,05, lo que quiere decir que la Facultad de Tecnología Médica está avanzando en el proceso de implementar acciones eficientes que apoyen a la solución de los problemas de salud que aquejan a la comunidad de Villa Hermosa, lo cual repercutirá en una mayor satisfacción vecinal, aceptándose la hipótesis de investigación.

VII. RECOMENDACIONES

- 1) A fin de lograr una mejor relación entre la responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y la percepción de la infraestructura y equipamiento inmersas en la dimensión estructura, se recomienda gestionar se implementen nuevos laboratorios, se cuente con mayor recurso humano calificado para que de esta manera se pueda satisfacer mejor las necesidades de salud de los vecinos de la comunidad.
- 2) Con la finalidad de lograr un mayor índice de relación entre la responsabilidad social universitaria y el trato en el servicio incluidos en la dimensión proceso, se recomienda una capacitación continua del personal que labora en las instalaciones de los laboratorios, asimismo concientizar al equipo humano que el ciudadano es el principal activo de la sociedad, por el cual debe recaer toda nuestra responsabilidad.
- 3) Del mismo modo, para lograr un mejor índice de relación entre la responsabilidad social universitaria y el tiempo de atención inmerso en la dimensión resultado, concientizar a toda la comunidad universitaria para que asuma el compromiso con la responsabilidad social, dado que la universidad forma profesionales, quienes serán los encargados de dirigir o llevar sobre sus hombros un país.
- 4) Continuar avanzando en la implementación de las políticas sobre responsabilidad social universitaria considerando a los ciudadanos como el grupo de interés que más atención debe recibir, por ello la responsabilidad social universitaria se relaciona significativamente con la satisfacción vecinal, con lo cual se acepta la hipótesis de investigación.
- 5) Finalmente, que se continúen desarrollando investigaciones académicas al respecto para que las recomendaciones sean tomadas en cuenta.

REFERENCIAS

- Abril, A. (2010). Prólogo del libro Responsabilidad Social Universitaria. En de la Aldeanueva, I. y Jiménez, J. (2013). Responsabilidad social universitaria en España: un estudio de casos. Revista Venezolana de Gerencia, 18(64),649-662. ISSN: 1315-9984. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=290/29029478003>.
- Arévalo, L. (2017) Responsabilidad social universitaria y la gestión institucional de la universidad nacional de san Martín sede Tarapoto en el año 2016 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16665>.
- Arteta, L. y Palacio, K. (2018) Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. Revista de Salud Pública [online]., v. 20, n. 5. <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n5.61032>.
- Avalos, E. (2018) La responsabilidad social universitaria y la gestión administrativa en la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2017 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23859>
- Benites, S. y Villanueva, L. (2015). Retroceder investigando nunca, rendirse con la tesis, jamás. Metodología de la investigación en Comunicación Social. Fondo editorial Cultura Peruana.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (3ª ed.). Editorial Pearson Educación.
- Bernal, I., Pedraza, N., Lavin, J., y Monforte, G. (2017). Service quality and users' satisfaction assessment in the health context in Mexico. Cuadernos de Administración (Universidad del Valle), 33(57), 36-47. <https://dx.doi.org/10.25100/cdea.v33i57.4510>.

Cabello, E. (2001). Calidad de la Atención Médica: ¿Paciente o cliente?. Revista Médica Herediana, 12(3), 96-99.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2001000300005&lng=es&tlng=es.

Chávez, N. (2007) Introducción a la Investigación Educativa. Sexta edición. Editorial la Columna.

Chumaceiro, A., Ravina, R., Hernández, J. y Reyes, I. (2020). University Social Responsibility in the Organizational Happiness Management Utopía y Praxis Latinoamericana, vol. 25, núm. Esp.2. Universidad del Zulia.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27963185044>.

Colquehuanca, D., Prialé, M., Perez, M., Schwalb, M., Solano, D, Vallaey, F. (2018) Consultoría para el diseño e implementación del sistema de responsabilidad social (extensión, universitaria y proyección social) para universidades.
<http://repositorio.sineace.gob.pe/repositorio/handle/sineace/6178>.

De la Cuesta, M., De la Cruz, C. y Rodríguez, J. (2010). Responsabilidad social universitaria [Internet]. Netbiblos; 2010.
[http://consellosocial.udc.es/uploadedFiles/CSUDC.b7psr/fileManager/Responsabilidad social universitaria](http://consellosocial.udc.es/uploadedFiles/CSUDC.b7psr/fileManager/Responsabilidad%20social%20universitaria).

Donabedian, A. (1966). Evaluating the quality of medical care. The Milbank Memorial Fund Quarterly, Vol. 44, N° 3, part 2, pp. 166-203, publicado nuevamente en junio 2005, Vol. 83, N° 4, pp. 691-729.

Donabedian, A. (1984). La Calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación.

Donabedian, A. (1993). Prioridades para el progreso en la evaluación y monitoreo de la calidad de la atención. Salud pública de México. Enero-Febrero 1993 volumen 35 numero 001 Instituto Nacional de SALUD Pública, pp 94-97.

Donabedian, A., & Gómez, D. O. (1992). Garantía y monitoría de la calidad de la atención médica: Un texto introductorio. Instituto Nacional de Salud Pública.

Durán, R., Rodríguez, K. y Gomero, R.(2016). Calidad de atención recibida en el servicio de Cuidados Intensivos Adultos en hospital de Baracoa, Guantánamo. Revista Información Científica, 95(1),1-10.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5517/551762874001>

Erazo, L., Llano, S., Garcés, M., y Erazo, A. (2020). Impact of university social responsibility communication on university selection and the mediating effect of reputation. Profesional de la Información, 29(4).
<https://doi.org/10.3145/epi.2020.jul.38>

Fernández, B. (2018) Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Characato, Arequipa, 2018 [Tesis de Maestría, Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa]
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7150>

Fundación Avedis Donabedian. Instrumentos para la evaluación y la mejora de la calidad [citado 9 Oct 2015]. <http://www.fadq.org/?portfolio=instrumentos-para-la-evaluacion-y-la-mejora-dela-calidad>

Gaete, R. (2012), “Responsabilidad social universitaria: una nueva mirada a la relación de la universidad con la sociedad desde la perspectiva de las partes interesadas. Un estudio de caso”, Tesis Doctoral, Universidad de Valladolid, Valladolid.

Gaete, R. (2015). La Responsabilidad Social Universitaria desde La Perspectiva De Las Partes Interesadas: Un Estudio De Caso. Revista Electrónica

"Actualidades Investigativas en Educación", 15(1),1-29.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=447/44733027012>.

Gaete, R. (2016). La Responsabilidad Social Universitaria en la Identidad Corporativa de las Universidades Chilenas un Análisis de Contenido. Documentos y Aportes en Administración Pública y Gestión Estatal, 16(26),43-74. ISSN: 1666-4124.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3375/337546668002>

Gaete, R. y Álvarez, J. (2019). Responsabilidad social universitaria en Latinoamérica. Los casos de URSULA y AUSJAL. Actualidades Investigativas en Educación, 19(3), 233-262. <https://dx.doi.org/10.15517/aie.v19i3.38637>

García, J., Ramos, C., Gómez, J. y Ramos, J. Need for new university organizational frameworks from university social responsibility (2016) Opción, 32 (80), pp. 88-111.
<http://www.redalyc.org/pdf/310/31047691005.pdf>

Gómez, M., Alvarado, Y, y Pujols, A. (2018). Implementing University Social Responsibility in the Caribbean: Perspectives of Internal Stakeholders. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria, 12(1), 101-120.
<https://dx.doi.org/10.19083/ridu.12.714>

González, O., Fontaneda, I., Camino, M. y Revilla, A. (2016). RS en las universidades: Del conocimiento a la acción. Pautas para su implantación. (Informe ejecutivo). Burgos: Universidad de Burgos.
http://www.foretica.org/informe_ejecutivo_rsu.pdf.

Grande, I. (2000). Marketing de los Servicios. Tercera Edición. ESIC Editorial.

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, L. (2010). Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill, p. 143.

- Hernández, S., Fernández C., Baptista L. (2014) Metodología de la investigación. (6ª ed.). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Hurtado, A., Possidonio, A., Lima, G., Vieira, J., y Hurtado, J. (2020). Satisfação de usuários das unidades de saúde em Coari, Amazonas. Revista Bioética, 28(3), 500-506. Epub November 06, 2020. <https://doi.org/10.1590/1983-80422020283413>.
- Kotler, P, y Armstrong, G. (2003). Fundamentos de marketing, 6ta Ed. Edit. Prentice hall.
- Kotler, P; y Keller, K. (2006). Dirección de Marketing. Duodécima Edición. Pearson Educación, S.A.
- Ley Universitaria N° 30220. Diario Oficial El Peruano. Lima, Perú, 3 de julio de 2014.
- Livia J. (2016). El compromiso de la universidad con la responsabilidad social. Cátedra Villarreal, 4(2). doi:<http://dx.doi.org/10.24039/cv20164278>
- Martínez B. y Céspedes N., (2008) Metodología de la Investigación. Estrategias para investigar. Primera edición.
- Massip, C., Ortiz, R., Llantá, M. Peña, M. y Infante, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Revista Cubana de Salud Pública, 34(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es&tlng=es.
- Medina, R., Franco, M., Torres, L., Velázquez, K., Valencia, M. y Valencia, A. (2017). La responsabilidad social universitaria en la actual sociedad del conocimiento. Un acercamiento necesario: a necessary approach. MediSur, 15(6), 786-791. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2017000600006&lng=es&tlng=es.

- Naval, C., y Ruiz, M. (2013). La responsabilidad social universitaria, vía para el cuidado de la comunidad. En J. A. Ibáñez Martín (Ed.): Educación, libertad y cuidado (pp. 111-120). Dykinson.
- Núñez; M. y Carrillo, I. (2009). La responsabilidad social en el mapa estratégico de las universidades públicas. Pecunia : Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de León, 0(9), 157-180. doi:<http://dx.doi.org/10.18002/pec.v0i9.666>.
- Pardo, C. (2018) Gestión Municipal y satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, Lima 2017 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12910>
- Pastor, J., Peraita, C. y Pérez, F. (2016). Estimating the long-term economic impacts of Spanish universities on the national economy. Papers in Regional Science. 95(4), 673-692.
- Rivera, W. (2018) La Gestión Institucional y la Responsabilidad Social de los Promotores de la Mancomunidad Municipal Cuencas Del Chotano–Conchano “Manuel José Becerra Silva” [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32089>
- Salazar, C. y Del Castillo, S. (2018). Fundamentos básicos de estadística. Mc Graw Hill Interamericana.
- Sánchez, I. (2016). El diseño metodológico de las investigaciones evaluativas relacionadas con la calidad en salud. MEDISAN, 20(4),546-555. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3684/368445189015>.
- Tenorio, T. (2018) Gestión institucional y la responsabilidad social de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa Cruz - Cajamarca, 2018 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29673>

Valarezo, K. y Túnez, J. (2014). Responsabilidad social universitaria. Apuntes para un modelo de RSU.

Vallaey, F. (2014). La responsabilidad social universitaria: un nuevo modelo universitario contra la mercantilización. Revista iberoamericana de educación superior, 5(12), 105-117.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722014000100006&lng=es&tlng=es.

Vallaey, F., De la Cruz, C. y Sasia P. (2009). Manual de primeros pasos en responsabilización social universitaria: Construyendo ciudadanía en universidades responsables.
http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/rse/334_as_manual_rsu_bid

Yusliza, M., Norazmi, N. A., Jabbour, C. J. C., Fernando, Y., Fawehinmi, O., & Seles, B. M. R. P. [. (2019). Top management commitment, corporate social responsibility and green human resource management: A Malaysian study.
http://www.lareferencia.info/vufind/Record/BR_88964bbe04177549356f3ef840f74244

ANEXOS

• **Anexo 1. A) OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Responsabilidad Social Universitaria	Vallaeyes (2014) define la responsabilidad social como una estrategia para gestionar el impacto de una institución en su entorno humano, social y natural a través de una gestión ética. En este comportamiento, todos los beneficios potenciales afectados por las actividades organizacionales serán los mejores y hay razones para servir al mundo; de igual manera, en el retorno de influencia a los intereses de la organización, es necesario asegurar que se adopte una gestión sabia y en esta institución la responsabilidad social es una forma sostenible y eficiente. Por tanto, la institución se desarrolla mejor en un buen ambiente por ser responsable con la sociedad.	Para conocer, cuantificar y registrar la Variable Responsabilidad Social Universitaria, se consideraron la Gestión de la Universidad, la Docencia socialmente responsable, la vinculación con la sociedad y la Investigación socialmente responsable como dimensiones, elaborándose para ello un instrumento con 16 ítems.	Gestión de la Universidad	Principios éticos	La Facultad prohíbe expresamente la utilización de prácticas ilegales, como coimas, extorsión o cohesión. La Facultad tiene el compromiso social incluido en su misión
				Comunicación interna responsable	La Facultad desarrolla actividades de integración efectiva de sus profesores, funcionarios y alumnos. La Facultad practica una comunicación interna honesta y transparente.
				Promoción de la iniciativa y la crítica social.	La Facultad otorga a sus docentes la libertad en el uso de metodologías de enseñanza. La Facultad promueve la discusión abierta de temas que generan conflicto en la sociedad o que son muy polémicos.
			Docencia socialmente responsable	Estructura pedagógica con contenido de responsabilidad social.	Los alumnos han realizado actividades de proyección social como labor comunitaria que forma parte de su carrera como crédito extracurricular. Los docentes de la Facultad de Tecnología Médica integran experiencias o programas de responsabilidad social universitaria en sus asignaturas.
				Relación con actores sociales	La Facultad de Tecnología Médica tiene convenio con la Municipalidad del Agustino, con respecto a programas de responsabilidad social. La Facultad de Tecnología Médica, ha realizado campañas de salud en beneficio de la comunidad de Villa Hermosa.
					Accesibilidad social de la universidad
			Vinculación con la sociedad	Producción social del conocimiento.	Los estudiantes de la Facultad de Tecnología Médica promueven la capacitación de diversos grupos sociales para la investigación y producción de conocimientos propios, como orientación vocacional. La Facultad de Tecnología Médica, establece alianzas con la Municipalidad para elaborar líneas de investigación adecuados a los requerimientos sociales.
					Democratización del conocimiento.
			Investigación socialmente responsable		

B) OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN VECINAL

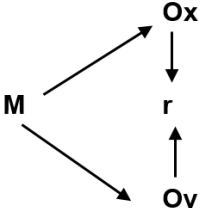
Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción vecinal	Grande (2000) mencionó que "la satisfacción de un consumidor es el resultado de comparar su percepción de los beneficios que obtiene, con las expectativas que tenía de recibirlos" (p. 345). Por lo tanto, la satisfacción del cliente expresados en forma matemática sería la diferencia entre percepciones y expectativas.	Para conocer, cuantificar y registrar la Variable Satisfacción Vecinal, se consideraron la Estructura, Proceso y Resultado como dimensiones, elaborándose para ello un instrumento con 13 ítems.	Estructura	Cantidad y Calidad del personal	La cantidad del personal que atiende en los gabinetes de la Facultad de Tecnología Médica es suficiente. El personal de la Facultad de Tecnología Médica está capacitado para atenderlos.
				Equipos e instrumentos	Los equipos que cuentan los gabinetes de la Facultad de Tecnología Médica son acordes a los avances tecnológicos. Los instrumentos que utilizan las personas que atienden en los gabinetes están acorde a su expectativa.
				Instalaciones físicas	Las instalaciones físicas con que cuentan los gabinetes son amplios y cómodos.
			Proceso	Acciones del personal	El personal que atiende en los gabinetes de la Facultad de Tecnología Médica lo realiza con amabilidad. La atención recibida se da en el tiempo de 15 minutos.
				La aplicación de los procedimientos	Los procedimientos de atención del personal son de acuerdo con el protocolo establecido en el gabinete, según guía de atención. Los procedimientos adoptados por el personal que atiende en los gabinetes le causan mejoras en sus dolencias.
				Resultado	Mejoramiento de la salud del paciente
			Satisfacción de los usuarios con la atención recibida		El personal que brinda la atención en la consulta es profesional especializado. Recomendaría a otros pacientes a acudir a los gabinetes de la Facultad de Tecnología Médica de ser necesario.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y satisfacción vecinal de la comunidad de Villa Hermosa: 2019

Autora: Ronceros Córdova Catherine del Rosario

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Variable(X): RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA				
<p>¿Qué relación existe entre la Responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y la satisfacción vecinal de la comunidad de Villa Hermosa: 2019?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿Qué relación existe entre la Responsabilidad Social Universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y las instalaciones y equipamiento percibidas por los vecinos de la Comunidad de Villa Hermosa: 2019?</p> <p>b) ¿Qué relación existe entre la Responsabilidad Social Universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y el trato en el servicio a los vecinos de la Comunidad de Villa Hermosa: 2019?</p> <p>c) ¿Qué relación existe entre la Responsabilidad Social Universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y el tiempo de atención a los vecinos de la Comunidad de Villa Hermosa: 2019?</p>	<p>Determinar la relación entre la Responsabilidad Social Universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y la Satisfacción Vecinal de la Comunidad de Villa Hermosa: 2019</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Determinar la relación entre la Responsabilidad Social Universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y las instalaciones y equipamiento percibidas por los vecinos de la Comunidad de Villa Hermosa: 2019.</p> <p>b) Determinar la relación entre la Responsabilidad Social Universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y el trato en el servicio a los vecinos de la Comunidad de Villa Hermosa: 2019.</p> <p>c) Determinar la relación entre la Responsabilidad Social Universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y el tiempo de atención a los vecinos de la Comunidad de Villa Hermosa: 2019.</p>	<p>La Responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica tiene una relación significativa con la satisfacción vecinal de la Comunidad de Villa Hermosa: 2019.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>a) Existe relación significativa entre la Responsabilidad Social Universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y las instalaciones y equipamiento percibidas por los vecinos de la Comunidad de Villa Hermosa: 2019.</p> <p>b) Existe relación significativa entre la Responsabilidad Social Universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y el trato en el servicio a los vecinos de la Comunidad de Villa Hermosa: 2019.</p> <p>c) Existe relación significativa entre la Responsabilidad Social Universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y el tiempo de atención a los vecinos de la Comunidad de Villa Hermosa: 2019.</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
			GESTIÓN DE LA UNIVERSIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Principios éticos ✓ Comunicación interna responsable 	1 - 4	Escala: ordinal Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Excelente <83 - 110> Muy bueno <53 - 82> Bueno <23 - 52> Regular <0 - 22>
			DOCENCIA SOCIALMENTE RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Promoción de la iniciativa y la crítica social. ✓ Estructura pedagógica con contenido de responsabilidad social. 	5 - 8		
			VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Relación con actores sociales. ✓ Accesibilidad social de la universidad 	9 - 12		
			INVESTIGACIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Producción social del conocimiento. ✓ Democratización del conocimiento. 	13 - 16		
			Variable(Y): SATISFACCIÓN VECINAL				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
			ESTRUCTURA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cantidad y Calidad del personal ✓ Equipos e instrumentos ✓ Instalaciones físicas 	17 - 21	Escala: ordinal Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Excelente <83 - 110> Muy bueno <53 - 82> Bueno <23 - 52> Regular <0 - 22>
			PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acciones del personal ✓ La aplicación de los procedimientos 	22 - 25		
			RESULTADO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejoramiento de la salud del paciente ✓ Satisfacción de los usuarios con la atención recibida 	26 - 29		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	<u>DESCRIPTIVA</u>		
<p>TIPO: Aplicada.</p> <p>DISEÑO: No experimental, transversal, Descriptivo, Correlacional.</p> <p>MÉTODO: Hipotético, Deductivo</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>M=muestra</p> <p>O_x y O_y = observaciones en cada variable</p> <p>r= correlaciones en cada variable</p> <p>MÉTODO: Hipotético, Cuantitativo, estadístico, Deductivo.</p>	<p>POBLACIÓN: 189198</p> <p>TIPO DE MUESTRA: muestra no probabilística por conveniencia.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 80</p>	<p>Variable X:</p> <p>RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Estructura. Está conformada por 16 ítems.</p> <p>Las dimensiones que mide la responsabilidad social universitaria son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión De La Universidad ✓ Docencia Socialmente Responsable ✓ Vinculación Con La Sociedad ✓ Investigación Socialmente Responsable <p>Variable Y:</p> <p>SATISFACCIÓN VECINAL</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Estructura. Está conformada por 13 ítems.</p> <p>Las dimensiones que mide la satisfacción vecinal:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Estructura ✓ Proceso ✓ Resultado 	<p>Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos con gráfico de barras,</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Se usará el índice de correlación de Spearman.</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$ <p>Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y</p>		

- **Anexo 2. Instrumento de recolección de datos**

INSTRUMENTO N°1

Cuestionario para evaluar la variable responsabilidad social universitaria

El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información para determinar la relación que existe entre la responsabilidad social universitaria de los gabinetes de la Facultad de Tecnología Médica y la satisfacción vecinal de la comunidad de Villa Hermosa del Agustino.

Marque con un aspa (X) la respuesta que considere pertinente según su punto de vista de acuerdo con el siguiente detalle:

RESPUESTA	VALOR
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA		1	2	3	4	5
Gestión de la Universidad	1	La Facultad prohíbe expresamente la utilización de prácticas ilegales, como coimas, extorsión o cohesión.				
	2	La Facultad tiene el compromiso social incluido en su misión				
	3	La Facultad desarrolla actividades de integración efectiva de sus profesores, funcionarios y alumnos.				
	4	La Facultad practica una comunicación interna honesta y transparente.				
Docencia socialmente responsable	5	La Facultad otorga a sus docentes la libertad en el uso de metodologías de enseñanza.				
	6	La Facultad promueve la discusión abierta de temas que generan conflicto en la sociedad o que son muy polémicos.				
	7	Los alumnos han realizado actividades de proyección social como labor comunitaria que forma parte de su carrera como crédito extracurricular.				
	8	Los docentes de la Facultad de Tecnología Médica integran experiencias o programas de responsabilidad social universitaria en sus asignaturas.				
Vinculación con la sociedad	9	La Facultad de Tecnología Médica tiene convenio con la Municipalidad del Agustino, con respecto a programas de responsabilidad social.				
	10	La Facultad de Tecnología Médica, ha realizado campañas de salud en beneficio de la comunidad de Villa Hermosa.				
	11	La Facultad de Tecnología Médica brinda a sus estudiantes y docentes oportunidades de interacción con diversos sectores sociales.				
	12	Los estudiantes de la Facultad de Tecnología Médica se encuentran involucrados en actividades de voluntariado, en beneficio de la comunidad de Villa Hermosa.				
Investigación socialmente responsable	13	Los estudiantes de la Facultad de Tecnología Médica promueven la capacitación de diversos grupos sociales para la investigación y producción de conocimientos propios, como orientación vocacional.				
	14	La Facultad de Tecnología Médica, establece alianzas con la Municipalidad para elaborar líneas de investigación adecuados a los requerimientos sociales.				
	15	La Facultad de Tecnología Médica cuenta con medios específicos de difusión y transferencia de conocimientos a la ciudadanía.				
	16	La Facultad de Tecnología ha realizado eventos abiertos al público y a la comunidad.				

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE
RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	GESTIÓN DE LA UNIVERSIDAD							
1	La Facultad prohíbe expresamente la utilización de prácticas ilegales, como coimas, extorsión o cohesión.	X		X		X		
2	La Facultad tiene el compromiso social incluido en su misión	X		X		X		
3	La Facultad desarrolla actividades de integración efectiva de sus profesores, funcionarios y alumnos.	X		X		X		
4	La Facultad practica una comunicación interna honesta y transparente.	X		X		X		
	DOCENCIA SOCIALMENTE RESPONSABLE	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La Facultad otorga a sus docentes la libertad en el uso de metodologías de enseñanza.	X		X		X		
6	La Facultad promueve la discusión abierta de temas que generan conflicto en la sociedad o que son muy polémicos.	X		X		X		
7	Los alumnos han realizado actividades de proyección social como labor comunitaria que forma parte de su carrera como crédito extracurricular.	X		X		X		
8	Los docentes de la Facultad de Tecnología Médica integran experiencias o programas de responsabilidad social universitaria en sus asignaturas.	X		X		X		
	VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La Facultad de Tecnología Médica tiene convenio con la Municipalidad del Agustino, con respecto a programas de responsabilidad social.	X		X		X		
10	La Facultad de Tecnología Médica, ha realizado campañas de salud en beneficio de la comunidad de Villa Hermosa.	X		X		X		
11	La Facultad de Tecnología Médica brinda a sus estudiantes y docentes oportunidades de interacción con diversos sectores sociales.	X		X		X		
12	Los estudiantes de la Facultad de Tecnología Médica se encuentran involucrados en actividades de voluntariado, en beneficio de la comunidad de Villa Hermosa.	X		X		X		
	INVESTIGACIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE							
13	Los estudiantes de la Facultad de Tecnología Médica promueven la capacitación de diversos grupos sociales para la investigación y producción de conocimientos propios, como orientación vocacional.	X		X		X		
14	La Facultad de Tecnología Médica, establece alianzas con la Municipalidad para elaborar líneas de investigación adecuados a los requerimientos sociales.	X		X		X		
15	La Facultad de Tecnología Médica cuenta con medios específicos de difusión y transferencia de conocimientos a la ciudadanía.	X		X		X		
16	La Facultad de Tecnología ha realizado eventos abiertos al público y a la comunidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dra. Mendoza Retamozo Noemi**

DNI: **23271871**

Especialidad del validador: **Temático- Metodología de la investigación**

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

10 de noviembre del 2020



Dra. Noemí Mendoza Retamozo
DOCENTE EPGUCV

Dra. Noemí Mendoza Retamozo

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE
RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	GESTIÓN DE LA UNIVERSIDAD							
1	La Facultad prohíbe expresamente la utilización de prácticas ilegales, como coimas, extorsión o cohesión.	X		X		X		
2	La Facultad tiene el compromiso social incluido en su misión	X		X		X		
3	La Facultad desarrolla actividades de integración efectiva de sus profesores, funcionarios y alumnos.	X		X		X		
4	La Facultad practica una comunicación interna honesta y transparente.	X		X		X		
	DOCENCIA SOCIALMENTE RESPONSABLE							
5	La Facultad otorga a sus docentes la libertad en el uso de metodologías de enseñanza.	X		X		X		
6	La Facultad promueve la discusión abierta de temas que generan conflicto en la sociedad o que son muy polémicos.	X		X		X		
7	Los alumnos han realizado actividades de proyección social como labor comunitaria que forma parte de su carrera como crédito extracurricular.	X		X		X		
8	Los docentes de la Facultad de Tecnología Médica integran experiencias o programas de responsabilidad social universitaria en sus asignaturas.	X		X		X		
	VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD							
9	La Facultad de Tecnología Médica tiene convenio con la Municipalidad del Agustino, con respecto a programas de responsabilidad social.	X		X		X		
10	La Facultad de Tecnología Médica, ha realizado campañas de salud en beneficio de la comunidad de Villa Hermosa.	X		X		X		
11	La Facultad de Tecnología Médica brinda a sus estudiantes y docentes oportunidades de interacción con diversos sectores sociales.	X		X		X		
12	Los estudiantes de la Facultad de Tecnología Médica se encuentran involucrados en actividades de voluntariado, en beneficio de la comunidad de Villa Hermosa.	X		X		X		
	INVESTIGACIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE							

13	Los estudiantes de la Facultad de Tecnología Médica promueven la capacitación de diversos grupos sociales para la investigación y producción de conocimientos propios, como orientación vocacional.	X		X		X	
14	La Facultad de Tecnología Médica, establece alianzas con la Municipalidad para elaborar líneas de investigación adecuados a los requerimientos sociales.	X		X		X	
15	La Facultad de Tecnología Médica cuenta con medios específicos de difusión y transferencia de conocimientos a la ciudadanía.	X		X		X	
16	La Facultad de Tecnología ha realizado eventos abiertos al público y a la comunidad.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Juan GODOY CASO

DNI: 43297741

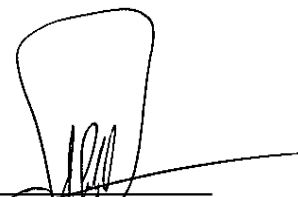
Especialidad del validador: Educación

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

03 de noviembre del 2020



Dr. Juan GODOY CASO
Firma del experto informante

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE
RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	GESTIÓN DE LA UNIVERSIDAD							
1	La Facultad prohíbe expresamente la utilización de prácticas ilegales, como coimas, extorsión o cohesión.	X		X		X		
2	La Facultad tiene el compromiso social incluido en su misión	X		X		X		
3	La Facultad desarrolla actividades de integración efectiva de sus profesores, funcionarios y alumnos.	X		X		X		
4	La Facultad practica una comunicación interna honesta y transparente.	X		X		X		
	DOCENCIA SOCIALMENTE RESPONSABLE							
5	La Facultad otorga a sus docentes la libertad en el uso de metodologías de enseñanza.	X		X		X		
6	La Facultad promueve la discusión abierta de temas que generan conflicto en la sociedad o que son muy polémicos.	X		X		X		
7	Los alumnos han realizado actividades de proyección social como labor comunitaria que forma parte de su carrera como crédito extracurricular.	X		X		X		
8	Los docentes de la Facultad de Tecnología Médica integran experiencias o programas de responsabilidad social universitaria en sus asignaturas.	X		X		X		
	VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD							
9	La Facultad de Tecnología Médica tiene convenio con la Municipalidad del Agustino, con respecto a programas de responsabilidad social.	X		X		X		
10	La Facultad de Tecnología Médica, ha realizado campañas de salud en beneficio de la comunidad de Villa Hermosa.	X		X		X		
11	La Facultad de Tecnología Médica brinda a sus estudiantes y docentes oportunidades de interacción con diversos sectores sociales.	X		X		X		
12	Los estudiantes de la Facultad de Tecnología Médica se encuentran involucrados en actividades de voluntariado, en beneficio de la comunidad de Villa Hermosa.	X		X		X		
	INVESTIGACIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE							

13	Los estudiantes de la Facultad de Tecnología Médica promueven la capacitación de diversos grupos sociales para la investigación y producción de conocimientos propios, como orientación vocacional.	X		X		X	
14	La Facultad de Tecnología Médica, establece alianzas con la Municipalidad para elaborar líneas de investigación adecuados a los requerimientos sociales.	X		X		X	
15	La Facultad de Tecnología Médica cuenta con medios específicos de difusión y transferencia de conocimientos a la ciudadanía.	X		X		X	
16	La Facultad de Tecnología ha realizado eventos abiertos al público y a la comunidad.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. FELIPE JESÚS PAREDES CAMPOS DNI: 08656409

Especialidad del validador: Asesor de Tesis.

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

03 de noviembre del 2020



.....

Dr. FELIPE JESUS PAREDES CAMPOS

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

INSTRUMENTO N°2

Cuestionario para evaluar la variable satisfacción vecinal

El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información para determinar la relación que existe entre la responsabilidad social universitaria de los gabinetes de la Facultad de Tecnología Médica y la satisfacción vecinal de la comunidad de Villa Hermosa del Agustino.

Marque con un aspa (X) la respuesta que considere pertinente según su punto de vista de acuerdo con el siguiente detalle:

RESPUESTA	VALOR
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

SATISFACCIÓN VECINAL		1	2	3	4	5
Estructura	1	La cantidad del personal que atiende en los gabinetes de la Facultad de Tecnología Médica es suficiente.				
	2	El personal de la Facultad de Tecnología Médica está capacitado para atenderlos.				
	3	Los equipos que cuentan los gabinetes de la Facultad de Tecnología Médica son acordes a los avances tecnológicos.				
	4	Los instrumentos que utilizan las personas que atienden en los gabinetes están acorde a su expectativa.				
	5	Las instalaciones físicas con que cuentan los gabinetes son amplios y cómodos.				
Proceso	6	El personal que atiende en los gabinetes de la Facultad de Tecnología Médica lo realiza con amabilidad.				
	7	La atención recibida se da en el tiempo de 15 minutos.				
	8	Los procedimientos de atención del personal son de acuerdo con el protocolo establecido en el gabinete, según guía de atención.				
	9	Los procedimientos adoptados por el personal que atiende en los gabinetes le causan mejoras en sus dolencias.				
Resultado	10	La atención recibida le ha aliviado y mejorado su salud.				
	11	La atención brindada mejoró el bienestar familiar.				
	12	El personal que brinda la atención en la consulta es profesional especializado.				
	13	Recomendaría a otros pacientes a acudir a los gabinetes de la Facultad de Tecnología Médica de ser necesario.				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Mendoza Retamozo Noemi DNI: 23271871

Especialidad del validador: Temático- Metodología de la investigación

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

10 de noviembre del 2020



Dra. Noemí Mendoza Retamozo

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Juan GODOY CASO

DNI: 43297741

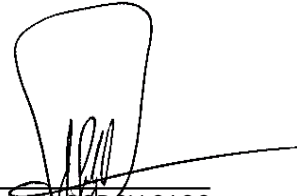
Especialidad del validador: Educación

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

03 de noviembre del 2020



Dr. Juan GODOY CASO
Firma del experto informante

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. FELIPE JESÚS PAREDES CAMPOS. DNI: 08656409

Especialidad del validador: Asesor de Tesis.

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

03 de noviembre del 2020



.....
Dr. FELIPE JESUS PAREDES CAMPOS

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

VARIABLE X	DIMENSIONES	PREG.	CUESTIONARIO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
				TED	ED	NAND	DA	TDA
RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA	Gestión de la Universidad	1	La Facultad prohíbe expresamente la utilización de prácticas ilegales, como coimas, extorsión o cohesión.	1	2	3	4	5
		2	La Facultad tiene el compromiso social incluido en su misión.	1	2	3	4	5
		3	La Facultad desarrolla actividades de integración efectiva de sus profesores, funcionarios y alumnos.	1	2	3	4	5
		4	La Facultad practica una comunicación interna honesta y transparente.	1	2	3	4	5
	Docencia socialmente responsable	5	La Facultad otorga a sus docentes la libertad en el uso de metodologías de enseñanza.	1	2	3	4	5
		6	La Facultad promueve la discusión abierta de temas que generan conflicto en la sociedad o que son muy polémicos.	1	2	3	4	5
		7	Los alumnos han realizado actividades de proyección social como labor comunitaria que forma parte de su carrera como crédito extracurricular.	1	2	3	4	5
		8	Los docentes de la Facultad de Tecnología Médica integran experiencias o programas de responsabilidad social universitaria en sus asignaturas.	1	2	3	4	5
	Vinculación con la sociedad	9	La Facultad de Tecnología Médica tiene convenio con la Municipalidad del Agustino, con respecto a programas de responsabilidad social.	1	2	3	4	5
		10	La Facultad de Tecnología Médica, ha realizado campañas de salud en beneficio de la comunidad de Villa Hermosa.	1	2	3	4	5
		11	La Facultad de Tecnología Médica brinda a sus estudiantes y docentes oportunidades de interacción con diversos sectores sociales.	1	2	3	4	5
		12	Los estudiantes de la Facultad de Tecnología Médica se encuentran involucrados en actividades de voluntariado, en beneficio de la comunidad de Villa Hermosa.	1	2	3	4	5
	Investigación socialmente responsable	13	Los estudiantes de la Facultad de Tecnología Médica promueven la capacitación de diversos grupos sociales para la investigación y producción de conocimientos propios, como orientación vocacional.	1	2	3	4	5
		14	La Facultad de Tecnología Médica, establece alianzas con la Municipalidad para elaborar líneas de investigación adecuados a los requerimientos sociales.	1	2	3	4	5
		15	La Facultad de Tecnología Médica cuenta con medios específicos de difusión y transferencia de conocimientos a la ciudadanía.	1	2	3	4	5
		16	La Facultad de Tecnología ha realizado eventos abiertos al público y a la comunidad.	1	2	3	4	5

VARIABLE Y	DIMENSIONES	PREG.	CUESTIONARIO	TED	ED	NAND	DA	TDA
SATISFACCIÓN VECINAL	Estructura	17	La cantidad del personal que atiende en los gabinetes de la Facultad de Tecnología Médica es suficiente.	1	2	3	4	5
		18	El personal de la Facultad de Tecnología Médica está capacitado para atenderlos.	1	2	3	4	5
		19	Los equipos que cuentan los gabinetes de la Facultad de Tecnología Médica son acordes a los avances tecnológicos.	1	2	3	4	5
		20	Los instrumentos que utilizan las personas que atienden en los gabinetes están acorde a su expectativa.	1	2	3	4	5
		21	Las instalaciones físicas con que cuentan los gabinetes son amplios y cómodos.	1	2	3	4	5
	Proceso	22	El personal que atiende en los gabinetes de la Facultad de Tecnología Médica lo realiza con amabilidad.	1	2	3	4	5
		23	La atención recibida se da en el tiempo de 15 minutos.	1	2	3	4	5
		24	Los procedimientos de atención del personal son de acuerdo con el protocolo establecido en el gabinete, según guía de atención.	1	2	3	4	5
		25	Los procedimientos adoptados por el personal que atiende en los gabinetes le causan mejoras en sus dolencias.	1	2	3	4	5
	Resultado	26	La atención recibida le ha aliviado y mejorado su salud.	1	2	3	4	5
		27	La atención brindada mejoró el bienestar familiar.	1	2	3	4	5
		28	El personal que brinda la atención en la consulta es profesional especializado.	1	2	3	4	5
29		Recomendaría a otros pacientes a acudir a los gabinetes de la Facultad de Tecnología Médica de ser necesario.	1	2	3	4	5	

BASE DE DATOS TESIS CATHERINE.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

No...	Tipo	Anc...	D...	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	
7	P7	Numérico	8	0	Los alumnos han realizado actividades de proyección social como labor comunitaria que forma parte de s...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
8	P8	Numérico	8	0	Los docentes de la Facultad de Tecnología Médica integran experiencias o programas de responsabilidad...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
9	P9	Numérico	8	0	La Facultad de Tecnología Médica tiene convenio con la Municipalidad del Agustino, con respecto a prog...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
10	P10	Numérico	8	0	La Facultad de Tecnología Médica, ha realizado campañas de salud en beneficio de la comunidad de Vill...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
11	P11	Numérico	8	0	La Facultad de Tecnología Médica brinda a sus estudiantes y docentes oportunidades de interacción con...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
12	P12	Numérico	8	0	Los estudiantes de la Facultad de Tecnología Médica se encuentran involucrados en actividades de volun...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
13	P13	Numérico	8	0	Los estudiantes de la Facultad de Tecnología Médica promueven la capacitación de diversos grupos soci...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
14	P14	Numérico	8	0	La Facultad de Tecnología Médica, establece alianzas con la Municipalidad para elaborar líneas de invest...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
15	P15	Numérico	8	0	La Facultad de Tecnología Médica cuenta con medios específicos de difusión y transferencia de conocim...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
16	P16	Numérico	8	0	La Facultad de Tecnología ha realizado eventos abiertos al público y a la comunidad.	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
17	P17	Numérico	8	0	La cantidad del personal que atiende en los gabinetes de la Facultad de Tecnología Médica es suficiente.	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
18	P18	Numérico	8	0	El personal de la Facultad de Tecnología Médica está capacitado para atenderlos.	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
19	P19	Numérico	8	0	Los equipos que cuentan los gabinetes de la Facultad de Tecnología Médica son acordes a los avances t...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
20	P20	Numérico	8	0	Los instrumentos que utilizan las personas que atienden en los gabinetes están acorde a su expectativa.	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
21	P21	Numérico	8	0	Las instalaciones físicas con que cuentan los gabinetes son amplios y cómodos.	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
22	P22	Numérico	8	0	El personal que atiende en los gabinetes de la Facultad de Tecnología Médica lo realiza con amabilidad.	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
23	P23	Numérico	8	0	La atención recibida se da en el tiempo de 15 minutos.	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
24	P24	Numérico	8	0	Los procedimientos de atención del personal son de acuerdo con el protocolo establecido en el gabinete,...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
25	P25	Numérico	8	0	Los procedimientos adoptados por el personal que atiende en los gabinetes le causan mejoras en sus do...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
26	P26	Numérico	8	0	La atención recibida le ha aliviado y mejorado su salud.	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
27	P27	Numérico	8	0	La atención brindada mejoró el bienestar familiar.	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
28	P28	Numérico	8	0	El personal que brinda la atención en la consulta es profesional especializado.	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
29	P29	Numérico	8	0	Recomendaría a otros pacientes a acudir a los gabinetes de la Facultad de Tecnología Médica de ser ne...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
30	VA...	Numérico	7	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
31	VA...	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Windows Taskbar: File Explorer, Google Chrome, Microsoft Word, Excel, PowerPoint, SPSS, Adobe Reader, Word, System Tray: ESP, 10:21 p.m., 31/12/2020

BASE DE DATOS TESIS CATHERINE.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

No...	Tipo	Anc...	D...	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida
34	VA...	Numérico	8	0		Ninguna	8	Derecha	Ordinal
35	Res...	Numérico	8	0	RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA	{1, TOTALMENTE EN DESACUERDO}...	18	Derecha	Ordinal
36	Sati...	Numérico	8	0	SATISFACCIÓN VECINAL	{1, TOTALMENTE EN DESACUERDO}...	18	Derecha	Ordinal
37	Estr...	Numérico	8	0	ESTRUCTURA	{1, TOTALMENTE EN DESACUERDO}...	12	Derecha	Ordinal
38	Pro...	Numérico	8	0	PROCESO	{1, TOTALMENTE EN DESACUERDO}...	10	Derecha	Ordinal
39	Res...	Numérico	8	0	RESULTADO	{1, TOTALMENTE EN DESACUERDO}...	11	Derecha	Ordinal
40									
41									
42									
43									
44									
45									
46									
47									
48									
49									
50									
51									
52									
53									
54									
55									
56									
57									
58									

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Windows taskbar: File Explorer, Microsoft Edge, Google Chrome, Zoom, Paint, Microsoft Edge, SPSS, Word, Adobe Reader, Word, System tray: ESP, 10:22 p.m., 31/12/2020

BASE DE DATOS TESIS CATHERINE.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 39 de 39 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
1	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	1	5	2	4	4	4	
4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	
5	4	5	4	5	4	3	5	2	4	4	5	4	5	5	4	
6	3	3	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	
7	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	
8	4	3	5	3	4	2	3	2	3	4	5	4	3	3	5	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	
11	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	
12	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
13	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	
14	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	
16	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
17	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	5	2	2	4	
18	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	
19	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	
20	4	1	4	1	4	4	1	4	4	4	4	5	1	1	4	
21	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	5	5	3	
22	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ESP 10:23 p.m.
ES 31/12/2020

BASE DE DATOS TESIS CATHERINE.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 39 de 39 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
25	4	4	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	
26	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	
27	5	5	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	5	5	5	
28	4	4	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	
29	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	
30	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	
31	5	5	4	4	3	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	
34	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	
35	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
36	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
37	4	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	
38	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
39	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	3	
40	4	4	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	
41	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	4	5	4	5	4	5	3	4	3	5	3	5	3	5	3	
43	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	
44	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	3	3	
45	4	5	5	4	4	5	4	3	2	3	2	4	4	4	4	
46	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ESP 10:23 p.m.
ES 31/12/2020

BASE DE DATOS TESIS CATHERINE.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 39 de 39 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
46	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
47	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4
48	2	3	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3	2	3	4
49	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
50	4	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	3	3	3
51	4	4	5	5	3	3	4	3	5	5	5	4	4	4	4
52	1	1	1	1	4	2	5	5	1	1	1	1	5	1	1
53	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
54	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
55	1	1	2	4	4	2	3	3	2	4	4	4	3	4	5
56	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
57	2	2	5	5	3	3	5	4	5	5	5	4	3	3	3
58	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
59	4	4	5	5	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4
60	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3
61	4	4	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4
62	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	3	5	4	4
63	5	5	4	4	4	4	5	3	3	5	5	4	4	4	5
64	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4
65	4	4	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4
66															
67															

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ESP 10:23 p.m.
ES 31/12/2020

*BASE DE DATOS TESIS CATHERINE.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 39 de 39 variables

	P26	P27	P28	P29	VAR0003 0	VAR0003 1	VAR0003 6	VAR0003 7	VAR0003 8	Responsabilidad_Social_Universitaria	Satisfacción_vecinal	Estructura	Proceso	Resultado
1	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3
5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3
6	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
7	5	3	5	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3
8	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
10	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3
11	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3
12	5	3	5	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3
13	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
14	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
15	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	3	3	3	3
16	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
17	4	2	4	5	3	3	4	3	4	2	2	3	2	3
18	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3
19	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3
20	5	1	4	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3
21	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3
22	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ESP 10:24 p.m.
ES 31/12/2020

*BASE DE DATOS TESIS CATHERINE.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 39 de 39 variables

	P26	P27	P28	P29	VAR0003 0	VAR0003 1	VAR0003 6	VAR0003 7	VAR0003 8	Responsabilidad_Social_Universitaria	Satisfacción_vecinal	Estructura	Proceso	Resultado
22	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
23	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3
24	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3
25	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
27	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3
28	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3
29	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	3	3	3
30	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3
31	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3
32	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3
33	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3
34	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3
35	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	3	3	3
36	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3
38	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3
39	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3
40	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3
41	4	5	4	5	3	4	4	5	5	2	3	3	3	3
42	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ESP 10:24 p.m.
ES 31/12/2020

*BASE DE DATOS TESIS CATHERINE.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

18 : P26 5 Visible: 39 de 39 variables

	P26	P27	P28	P29	VAR0003_0	VAR0003_1	VAR0003_6	VAR0003_7	VAR0003_8	Responsabilidad_Social_Universitaria	Satisfacción_vecinal	Estructura	Proceso	Resultado
44	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3
45	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3
46	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3
47	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3
48	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	1	3	2
49	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	2	3
50	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3
51	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3
52	4	4	4	5	2	4	4	5	4	1	3	3	3	3
53	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	2	3
54	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2
55	5	5	5	5	3	4	4	4	5	2	3	3	3	3
56	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	2	3	3
57	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
58	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3
59	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
61	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3
62	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3
63	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
64	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
65	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ESP 10:26 p.m.
ES 31/12/2020