UCAB

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

TRABAJO DE GRADO

Presentado para optar al título de:

LICENCIADO EN RELACIONES INDUSTRIALES (INDUSTRIÓLOGO)

Título: **Evaluación de la calidad de servicio de la enfermería de la U.C.A.B. con base a las percepciones de los usuarios.**

Realizado por: **Katiuska Chalen e Ignacio Rodríguez**

Profesor guía: Francisco Coello

RESULTADO DEL EXAMEN:

Este Trabajo de grado ha sido evaluado por el Jurado Examinador y ha obtenido la

Calificación de: diecinueve (19) puntos.

Nombre: IRINA BARBERO FAJARDO Firma:

Nombre: Pedro Vicente Navarro Díaz Firma:

Nombre: Francisco Coello Firma:

Caracas 12 de Junio de 2019

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

Escuela de Ciencias Sociales

Relaciones Industriales

Evaluación de la calidad de servicio de la enfermería de la U.C.A.B. con base a las percepciones de los usuarios.

Estudiantes:

Katiuska Chalen

Ignacio Rodríguez

DEDICATORIA

Por Katiuska Chalen

A mis padres por siempre estar allí para mí, aconsejarme y brindarme el apoyo necesario para seguir adelante y enseñarme que todo lo que me proponga lo puedo lograr.

A mis hermanos por acompañarme siempre en todas mis metas y hacerme reír cuando estaba estresada.

A Ysvanessa Ródiz porque sin ella esto no hubiese sido posible, la persona que estuvo conmigo en todo momento y me ayudó en todo lo que estaba a su alcance para que yo pudiera estudiar en esta institución, por su apoyo incondicional, por creer en mí, por acompañarme en toda mi carrera y siempre aconsejarme cuando se me presentaban obstáculos, que sin duda ha sido un gran ejemplo para mí como persona y como profesional.

Al profesor Francisco Coello que con su conocimiento y paciencia nos guió en la elaboración de esta tesis.

¡A todos muchas gracias!

DEDICATORIA

Por Ignacio Rodríguez

A mis padres, que desde que ingrese a la universidad me han apoyado incondicionalmente.

AGRADECIMIENTOS

Deseamos expresar nuestra gratitud a todas aquellas personas que de una forma u otra colaboraron con nosotros en la realización de este trabajo, en especial:

A Francisco Coello por ser nuestro tutor y por su gran colaboración para que se culminara con éxito la investigación, gracias a sus orientaciones y apoyo constante.

A Ysvanessa Ródiz, por sus constantes consejos y recomendaciones desde que iniciamos la realización de trabajos de investigación en la carrera.

Al Servicio Médico y el Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo por su colaboración a la hora de aportar información sobre el servicio de enfermería.

A las enfermeras, por su gran disposición en colaborar con la investigación.

A los 155 usuarios que accedieron a participar en la investigación al responder el instrumento de recolección de datos.

A todos aquellos profesores, compañeros y amigos que nos han ayudado y nutrido de experiencias y conocimientos los últimos 5 años.

INDICE

Indice de Ilustraciónes……..……I

Indice de Tablas ……..……I

Indice de Gráficos…….....I

Indice de Anexos……IV

RESUMEN…….……..V

INTRODUCCIÓN.....1

CAPÍTULO I.....3

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....3

JUSTIFICACIÓN.....7

Objetivo General.....7

Objetivos Específicos.....7

Alcance.....8

CAPÍTULO II.....9

MARCO TEÓRICO.....9

Estrategias básicas del servicio al cliente.....10

CALIDAD.....11

Importancia de la calidad del servicio.....13

MODELO PARA LA MEDICIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO.....14

El modelo SERVQUAL.....14

Desarrollo de SERVQUAL.....16

CAPÍTULO III.....19

MARCO REFERENCIAL.....19

Misión.....19

Valores.....20

Objetivos.....23

Organigrama De La Universidad Católica Andrés Bello.....24

FUNCIONES DEL SERVICIO DE ENFERMERÍA.....25

Horario del servicio de enfermería......26

CAPÍTULO IV.....27

MARCO METODOLÓGICO.....27

1.- Diseño y tipo de investigación.....27

2.- Unidad de análisis 28
3.- Población 28
4.- Muestra 28
5.- Definición Conceptual y Operacionalización de la variable 30
5.1- Definición Conceptual 30
5.2- Operacionalización de la variable 31
6.- Técnicas para la recolección, procesamiento y análisis de datos. 32
6.1 Instrumento de recolección de datos 32
6.2 Validez y Confiabilidad del instrumento 33
CAPITULO V 34
ANÁLISIS DE RESULTADOS OBTENIDOS 34
1. Análisis de datos sociodemográficos 34
2. Condiciones de atención del servicio de enfermería 36
3. Análisis de las respuestas de los usuarios por pregunta. 36
4. Análisis de las Dimensiones de SERQUAL 51
CAPÍTULO VI 69
DISCUSION DE RESULTADOS 69
CAPÍTULO VII 71
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 71
A. Conclusiones 71
B. Recomendaciones 73
ANEXOS 78

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 01. Expectativas vs Precepciones……12**¡Error! Marcador no definido.**

Ilustración 02. Evaluación del cliente sobre la calidad del servicio……...…...….15

Ilustración 03. Organigrama de la Universidad Católica Andrés Bello… ……..….…24

INDICE DE TABLAS

Tabla 01. Correspondencia entre los criterios de SERVQUAL y los diez criterios Iniciales de evaluación de la calidad del servicio (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1994, 29)…....17

Tabla 03. Coeficiente de confiabilidad (alfa de cronbach)…….……34

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 01. Sexo de los usuarios atendidos……...….34

Gráfico 02. Edades de los usuarios atendidos…….….…...34

Gráfico 03. Profesión de los usuarios atendidos…….…35

Gráfico 04. Carrera de los estudiantes atendidos……...….35

Gráfico 05. Horario de atención de la enfermería……...36

Gráfico 06. Opinión sobre los equipos de la enfermería…….…37

Gráfico 07. Opinión de las instalaciones de la enfermería….…….38

Gráfico 08. Opinión sobre la buena apariencia de las enfermeras…….……...…..38

Gráfico 09. Opinión sobre la publicidad de la enfermería……..39

Gráfico 10. Opinión sobre el cumplimiento del tiempo en la atención a los pacientes…..39

Gráfico 11. Opinión de los usuarios sobre el interés de la enfermería en resolver un problema……...40

Gráfico 12. Opinión de los usuarios sobre si la enfermería realiza un buen servicio a la primera…….41

Gráfico 13. Opinión de los usuarios sobre si los servicios de la enfermería son proporcionados en la oportunidad que prometen hacerlo……...….41

Gráfico 14. Opinión de los usuarios sobre si las enfermeras informan cuándo terminará la realización del servicio……...…..42

Gráfico 15. Opinión de los usuarios sobre si las enfermeras dedican el tiempo necesario a la consulta…….42

Gráfico 16. Opinión sobre la disposición de las enfermeras de ayudar a los usuarios……43

Gráfico 17. Opinión sobre la disposición de las enfermeras para atender a los usuarios…43

Gráfico 18. Opinión de los usuarios sobre la confianza que inspiran las enfermeras…....44

Gráfico 19. Opinión sobre la amabilidad de las enfermeras con las personas que atienden ……..……45

Gráfico 20. Opinión sobre el trato de las enfermeras……..45

Gráfico 21. Opinión sobre los conocimientos del personal de la enfermería……..46

Gráfico 22. Opinión sobre la capacidad de las enfermeras de responder a las preguntas de los usuarios……...46

Gráfico 23. Opinión sobre la atención ofrecida…….……..47

Gráfico 24. Opinión sobre la conveniencia del horario de la enfermería para todos los usuarios…….47

Gráfico 25. Opinión sobre una atención personalizada por parte de las enfermeras……. 48

Gráfico 26. Opinión sobre la comprensión de las necesidades específicas de los usuarios por parte de las enfermeras…….…….…....48

Gráfico 27. Opinión sobre la preocupación de la enfermería por los intereses de los usuarios…….……49

Gráfico 28. Calificación de la calidad del servicio de la enfermería desde las perspectiva del usuario……..……..……50

Gráfico 29. Relación entre expectativa y atención recibida……50

Gráfico 30. Opinión del sexo masculino sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual……51

Gráfico 31. Opinión del sexo femenino sobre el servicio en las dimensiones Servqual….52

Gráfico 32. Opinión de los usuarios de edad comprendida entre 17-29 años sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual……53

Gráfico 33. Opinión de los usuarios de edad comprendida entre 30-42 años sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual……...……54

Gráfico 34. Opinión de los usuarios mayores de 43 años sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual…….54

Gráfico 35. Opinión de los estudiantes sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual……...….55

Gráfico 36. Opinión de los profesores sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual……56

Gráfico 37. Opinión de los trabajadores sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual……....56

Gráfico 38. Opinión de los visitantes sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual……57

Gráfico 39. Opinión de los contratistas sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual……58

Gráfico 40. Opinión de los estudiantes de relaciones industriales sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual……..58

Gráfico 41. Opinión de los estudiantes de ingeniería informática sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual……..59

Gráfico 42. Opinión de los estudiantes de administración sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual…….…60

Gráfico 43. Opinión de los estudiantes de psicología sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual……...60

Gráfico 44. Opinión de los estudiantes de comunicación social sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual……..61

Gráfico 45. Opinión de los estudiantes de sociología sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual……...61

Gráfico 46. Opinión de los estudiantes de ingeniería en telecomunicaciones sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual……62

Gráfico 47. Opinión de los estudiantes de derecho sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual……...63

Gráfico 48. Opinión de los estudiantes de economía sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual……...63

Gráfico 49. Opinión de los estudiantes de ingeniería industrial sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual……..……64

Grafico 50. Opinión de los estudiantes de educación sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual……...64

Grafico 51. Opinión de los estudiantes de Ingeniería civil sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual……65

Grafico 52. Opinión de los estudiantes de contaduría sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual……...66

Grafico 53. Opinión de los estudiantes de letras sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual……...66

Gráfico 54. Puntuación promedio obtenida por dimensión evaluada……..67

INDICE DE ANEXOS

Anexo A: Ítems de la encuesta de investigación……78

Anexo B: Tablas estadísticas de las preguntas del instrumento SERVQUAL……..……..79

Tabla de Anexo B1. Opinión de los usuarios sobre los equipos de la enfermería……..…79

Tabla de Anexo B2. Opinión de los usuarios sobre las instalaciones de la enfermería.....79

Tabla de Anexo B3. Opinión de los usuarios sobre la apariencia de las enfermeras…….80

Tabla de Anexo B4. Opinión de los usuarios sobre la publicidad de la enfermería……...80

Tabla de Anexo B5. Opinión de los usuarios sobre el cumplimiento del tiempo en la atención de los pacientes……..81

Tabla de Anexo B6. Opinión sobre el interés de las enfermeras en resolver un problema……...81

Tabla de Anexo B7. Opinión sobre si la enfermería realiza un buen servicio a la primera……..82

Tabla de Anexo B8. Opinión de los usuarios sobre si la enfermería proporciona los servicios cuando prometen hacerlo.....82

Tabla de Anexo B9. Opinión de los usuarios sobre si la enfermería informa cuándo terminará la realización del servicio……...……..83

Tabla de Anexo B10. Opinión de los usuarios sobre si las enfermeras dedican el tiempo necesario a la consulta……..83

Tabla de Anexo B11. Opinión de los usuarios sobre la disposición de las enfermeras a ayudarlos……..84

Tabla de Anexo B12. Opinión de los usuarios sobre si las enfermeras están dispuestas a atenderlos……..84

Tabla de Anexo B13. Opinión de los usuarios sobre si el comportamiento de las enfermeras inspira confianza…….…...85

Tabla de Anexo B14. Opinión de los usuarios sobre si las enfermeras son amables con las personas que atienden…….....85

Tabla de Anexo B15. Opinión de los usuarios sobre si las enfermeras siempre tienen un trato cortés……86

Tabla de Anexo B16. Opinión de los usuarios sobre si el personal de enfermería demuestra tener conocimiento de lo que hace…….……86

Tabla de Anexo B17. Opinión de los usuarios sobre si las enfermeras saben responder a sus preguntas……..……..87

Tabla de Anexo B18. Opinión de los usuarios sobre si la enfermería ofrece una atención individual……..87

Tabla de Anexo B19. Opinión de los usuarios sobre si el horario de la enfermería es conveniente para todos los usuarios……88

Tabla de Anexo B20. Opinión de los usuarios sobre si las enfermeras ofrecen una atención personalizada…….……...……88

Tabla de Anexo B21. Opinión de los usuarios sobre si las enfermeras comprenden sus necesidades específicas……...……89

Tabla de Anexo B22. Opinión de los usuarios sobre si la enfermería se preocupa por sus intereses……....89

Anexo C. Preguntas adicionales al cuestionario……..90

Tabla de Anexo C1. Opinión de los usuarios sobre la calidad del servicio de la enfermería.....90

Tabla de Anexo C2. Opinión de los usuarios sobre la calidad del servicio de la enfermería coinciden con sus expectativas……...……..90

Tabla de Anexo C3. Promedio de respuesta de las preguntas 23 y 24 del cuestionario….90

Anexo D. Tablas de resultados por dimensión de SERVQUAL……91

Tabla de Anexo D1. Promedio de respuesta del sexo masculino en las dimensiones de SERVQUAL…….91

Tabla de Anexo D2. Promedio de respuesta del sexo femenino en las dimensiones de SERVQUAL…….92

Tabla de Anexo D3. Promedio de respuesta de los usuarios de las edades comprendidas entre 17-29 años en las dimensiones de SERVQUAL…....……93

Tabla de Anexo D4. Promedio de respuesta de los usuarios de las edades comprendidas entre 30 – 42 años en las dimensiones de SERVQUAL……..94

Tabla de Anexo D5. Promedio de respuesta de los usuarios de edades mayores a 43 años en las dimensiones de SERVQUAL…….95

Tabla de Anexo D6. Promedio de respuesta de los estudiantes en las dimensiones de SERVQUAL…….96

Tabla de Anexo D7. Promedio de respuesta de los profesores en las dimensiones de SERVQUAL…….97

Tabla de Anexo D8. Promedio de respuesta de los trabajadores en las dimensiones de SERVQUAL…….98

Tabla de Anexo D9. Promedio de respuesta de los visitantes en las dimensiones de SERVQUAL……..…99

Tabla de Anexo D10. Promedio de respuesta de los contratistas en las dimensiones de SERVQUAL……..…….100

Tabla de Anexo D11. Promedio de respuesta de los estudiantes de Relaciones Industriales en las dimensiones de SERVQUAL……...…….....…..101

Tabla de Anexo D12. Promedio de respuesta de los estudiantes de Ingeniería Informática en las dimensiones de SERVQUAL……..……102

Tabla de Anexo D13. Promedio de respuesta de los estudiantes de Administración en las dimensiones de SERVQUAL…….103

Tabla de Anexo D14. Promedio de respuesta de los estudiantes de Psicología en las dimensiones de SERVQUAL…….104

Tabla de Anexo D15. Promedio de respuesta de los estudiantes de Comunicación Social en las dimensiones de SERVQUAL…….…….…….105

Tabla de Anexo D16. Promedio de respuesta de los estudiantes de Sociología en las dimensiones de SERVQUAL…….106

Tabla de Anexo D17. Promedio de respuesta de los estudiantes de Ingeniería en Telecomunicaciones en las dimensiones de SERVQUAL……107

Tabla de Anexo D18. Promedio de respuesta de los estudiantes de Derecho en las dimensiones de SERVQUAL. ……...…108

Tabla de Anexo D19. Promedio de respuesta de los estudiantes de Economía en las dimensiones de SERVQUAL…….……109

Tabla de Anexo D20. Promedio de respuesta de los estudiantes de Ingeniería Industrial en las dimensiones de SERVQUAL…….……110

Tabla de Anexo D21. Promedio de respuesta de los estudiantes de Educación en las dimensiones de SERVQUAL…….……111

Tabla de Anexo D22. Promedio de respuesta de los estudiantes de Ingeniería Civil en las dimensiones de SERVQUAL…….112

Tabla de Anexo D23. Promedio de respuesta de los estudiantes de contaduría en las dimensiones de SERVQUAL…….113

Tabla de Anexo D24. Promedio de respuesta de los estudiantes de Letras en las dimensiones de SERVQUAL……..114

RESUMEN

La calidad de servicio y la satisfacción del cliente son dos conceptos que están íntimamente relacionados, ya que la satisfacción depende de la manera en que el usuario o cliente recibió dicha atención, es por ello que la percepción de la calidad de servicio repercute en la satisfacción del cliente. En las universidades existen enfermerías en las cuales se atiende una gran cantidad de estudiantes, profesores y trabajadores en casos de emergencia y que no están exentas de este tipo de evaluaciones por parte de los usuarios, De allí se deriva la importancia de realización de este estudio donde describimos y analizamos las expectativas y percepciones de los usuarios de la universidad Católica Andrés Bello sobre la calidad del servicio de la enfermería para generar propuestas de mejoras para un servicio de calidad. Esta evaluación se llevó a cabo utilizando el instrumento modelo SERVQUAL de calidad de servicio que mide lo que el cliente espera y lo que realmente recibe de la organización que está prestando el servicio, para ello se seleccionó una muestra aleatoria de estudiantes, trabajadores, profesores y trabajadores externos que hacen vida en la universidad diariamente a quienes posteriormente se les aplicó el instrumento llevándose a cabo la recolección de datos. Los resultados fueron analizados a través de técnicas estadísticas utilizando el programa SPSS para conocer la calidad de servicio que brinda la enfermería actualmente, Este estudio pretende aportar información valiosa para la mejora de los servicios de la universidad, en este caso particular la enfermería de la UCAB.

Palabras claves: *Satisfacción, calidad de servicio, percepción, expectativas.*

INTRODUCCIÓN

A medida que el mundo y las sociedades han ido avanzando y progresando a través del tiempo, la calidad en los servicios correspondientes a la salud han cobrado gran importancia y han implementado mejoras constantemente. La Organización Panamericana de la Salud (O.P.S) menciona que la calidad es "La que está en la subjetividad de los usuarios y debe ser explicada y expresada por ellos; corresponde a la satisfacción razonable de su necesidad luego de la utilización de los servicios" (O.P.S, 1994, citado por Mejías & Álvarez; 2009, p.5).

Los servicios de enfermería de las universidades, a pesar de ser más pequeños que otros tipos de servicios asistenciales (como hospitales o clínicas), no se excluyen de las evaluaciones de calidad por parte de los usuarios, en cuanto a actividades de prevención y la manera de abordar las distintas urgencias que se puedan presentar, "cada institución debe ser mirada como una situación particular, puesto que tiene una historia, unas circunstancias, y un entorno que la determinan por lo cual cada empresa de servicios de salud deberá desarrollar estrategias de auditorías propias, distintas y a la vez innovadoras" (Mejías & Álvarez, 2009,p.XIV)

Las evaluaciones de la calidad, representan oportunidades para implementar nuevas ideas y propuestas provenientes desde las perspectivas de los usuarios y de este modo se pretende mejorar la atención y la prestación de servicio. Por lo tanto, es de gran importancia realizarlas periódicamente con el objeto de mejorar progresivamente, hasta superar las expectativas de los usuarios de los servicios de enfermería.

En el presente trabajo, se identificó cuáles son las expectativas y las percepciones que tienen los usuarios sobre la calidad del servicio de la enfermería de la Universidad Católica Andrés Bello, el cual, cualquier estudiante, trabajador, visitante o proveedor que precise asistencia Médica, debe obtener una atención de calidad, confiable, segura, prudente y en un período de tiempo adecuado.

Finalmente, el presente trabajo de investigación está dividido en cuatro secciones o capítulos:

Capítulo I. Está conformado por el Planteamiento del problema, las interrogantes de la investigación y los objetivos generales y específicos.

Capítulo II. Abarca el marco teórico de la investigación, junto a los antecedentes del estudio y las bases teóricas que sustentan la investigación.

Capítulo III. Presenta el Marco Referencial, el cual brinda información referente a la empresa, objeto o sujeto del trabajo de investigación.

Capítulo IV. El Marco Metodológico abarca el tipo de investigación, la población y la muestra a tratar, las técnicas para la recolección de datos y la operacionalización de las variables.

Capítulo V. El análisis de resultados obtenidos, es donde se analizarán los datos obtenidos de la investigación realizada para poder responder a los objetivos planteados.

Capítulo VI. Discusión de Resultados. En este capítulo se realizan comparaciones de los resultados obtenidos con la teoría planteada.

Capítulo VII: Conclusiones Y Recomendaciones. Se da respuesta a los objetivos planteados y se realizan las recomendaciones necesarias.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La calidad siempre ha estado presente en la historia de la humanidad, ya que cada actividad que realiza el ser humano, tiende siempre a buscar la manera de mejorarla y obtener siempre resultados cada vez más eficientes. “Desde que existe la humanidad, la calidad y el servicio han estado presentes” (Vargas & Aldaña, 2011, XII). Al evaluar la calidad, se debe tomar en cuenta que la satisfacción es un elemento imprescindible y que, a través de ésta, se captan las exigencias de los clientes y se analiza la forma de ofrecerles soluciones que respondan a sus necesidades.

Víctor Nava menciona: “La calidad se puede explicar como un conjunto de cualidades que representan a una persona o cosa, o como un juicio de valor subjetivo que describe cualidades intrínsecas de un elemento, y que las organizaciones aplican al total de sus actividades, en razón de satisfacer necesidades explícitas e implícitas de las partes interesadas” (Nava, 2005; Pág.20).

La opinión del usuario o cliente que recibe el servicio, es fundamental para la gestión de calidad, ya que radica en la satisfacción del mismo. “La satisfacción es, pues, un concepto abstracto que el cliente emplea para medir el grado con el que el producto sirve a la finalidad que él ha establecido” (Torrecilla, 1999, pág.102).

Se puede decir que la calidad de servicio percibida por el cliente es concebida como la valoración que éste hace de la excelencia o superioridad del servicio. Las percepciones de calidad derivan de la comparación de las expectativas del cliente con el resultado actual que recibe del servicio (Álvarez, 2012).

Pérez (1994, p.91) menciona que: Todo cliente o usuario tiene tres tipos de necesidades por satisfacer:

- Primer grupo: aquellas fácilmente explicitables que constituyen las necesidades objetivas.

- Segundo grupo: Corresponde a aquellos elementos implícitos, que no se especifican por su propia evidencia, son aspectos del servicio que el cliente da por supuesto pero que no siente la necesidad de mencionarlas.

- El tercer grupo: corresponde a necesidades o expectativas que por su propia naturaleza son subjetivas, y que determinarán en gran medida la percepción por el cliente de la calidad del servicio recibido, ya que necesita satisfacerlas.

"Para proporcionar atención de alta calidad los proveedores de servicios tienen que entender y respetar las necesidades, actitudes e inquietudes de sus clientes". (Creel, Sass y. Yinger, s.f, p.1). Cabe destacar que la perspectiva de los usuarios sobre el servicio de calidad es subjetiva, ya que se ve afectada por factores personales, sociales y culturales, los cuales deben considerarse al momento de la atención.

Creel, Sass y. Yinger (s.f) mencionan que: "Las opiniones de los clientes sobre la calidad afectan sus conductas antes y durante la obtención del servicio aun cuando la mayoría de la literatura sobre el tema se refiere únicamente a la opinión del cliente en el momento de recibir la atención" (Pág.1).

La calidad en el servicio, también requiere que la organización adopte una cultura de Gestión de la Calidad, de tal forma que, desde el líder, hasta el trabajador, brinden sus servicios con un interés genuino de satisfacer los requerimientos y expectativas del cliente. Este aspecto, recae con bastante importancia en las instituciones relacionadas al área de la salud, en las cuales los consumidores suelen confiar en los aspectos funcionales del proceso de entrega de una asistencia, por ejemplo, al evaluar la calidad del servicio a partir de las actitudes de las enfermeras hacia los pacientes y el tiempo de espera por un procedimiento en general (Wong, 2002).

La Secretaría de Salud de México en el año 2012 informó que la ausencia de calidad en los servicios de salud, se manifiesta de múltiples maneras: servicios inefectivos e ineficientes, acceso limitado a los servicios, quejas, insatisfacción de los usuarios y de los profesionales de la salud, afectación de la credibilidad de los servicios y lo peor, pérdidas humanas (Secretaría de Salud, 2012).

Entre las teorías de la satisfacción más extendidas y sobre la que existe mayor solidez empírica, destaca la correspondiente al denominado paradigma de la "desconfirmación de expectativas" según este enfoque, la satisfacción es el resultado de la diferencia entre lo que el paciente (usuario) esperaba que ocurriera y lo que dice haber obtenido, su percepción de la experiencia, es decir, la diferencia entre las expectativas del paciente y las percepciones respecto al servicio prestado, del binomio expectativas-calidad percibida se obtendrá el nivel de satisfacción del usuario de los servicios (Buitrago, 2007).

La garantía de la calidad en los servicios significa poder asegurar condiciones organizacionales óptimas, que logren otorgar el máximo de beneficios con el menor riesgo en la atención a la salud o en la prestación de un servicio (Vidal, Pineda & Reyes, 1993).

Para alcanzar dicha garantía, se debe realizar un seguimiento casi permanente de los procesos de atención y comparar, los resultados alcanzados con los programados para que se puedan establecer las medidas correctivas necesarias para lograr la calidad en las metas establecidas. Para que se pueda cumplir esta medida correctiva, debe existir una clara definición de autoridad, responsabilidad, comunicación e información. No obstante, la concientización del trabajo de cada individuo y del equipo, así como la superación profesional de sus miembros, poseen un papel muy importante para el logro de la calidad (Vidal,Pineda & Reyes, 1993).

La Universidad Católica Andrés Bello cuenta con servicio de enfermería, constituido por un personal profesional, capaz de ofrecer atención médica primaria para estudiantes, trabajadores, visitantes y personal outsourcing que haga vida en la UCAB, por lo que es fundamental para la institución garantizar que se satisfagan las necesidades de los usuarios que reciben el servicio.

Para determinar la percepción y expectativas que poseen los estudiantes y trabajadores de la U.C.A.B. con respecto al servicio ofrecido por la enfermería de la institución, se requiere un ejercicio de evaluación subjetiva sobre la atención recibida en dicho servicio. Los grados de satisfacción experimentados tienden a reflejar, al menos en parte, el nivel de eficiencia de los diversos aspectos que componen un servicio de calidad (fiabilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, seguridad y empatía) desde la percepción del usuario.

Existen diversos instrumentos propuestos por algunos autores que se pueden utilizar para medir las expectativas y percepciones de los clientes o usuarios sobre la calidad de un servicio o producto, uno de los instrumentos más conocido y aplicado en el ámbito de la calidad de servicio es el propuesto por Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993), llamado SERVQUAL, el cual ha sido empleado ampliamente hasta el día de hoy para realizar estudios de calidad en diversos tipos de servicios, en Venezuela existen investigaciones donde este instrumento fue utilizado, a continuación se mencionan algunos de esos estudios:

El trabajo de grado de Gardié Alejandro y Rausseo Roger titulada: *Aplicación del modelo SERVQUAL para medir calidad percibida por los clientes de Subway (2006)***,** la presente investigación se asemeja a este estudio, ya que se busca conocer cuáles son las expectativas que tienen los usuarios y cuáles son las percepciones que tienen sobre la calidad del servicio recibido. "Lo importante no es solo mejorar el servicio, sino mejorarlo en los ojos del cliente, afectando positivamente su percepción de la calidad de lo que recibe" (Gardié & Rausseo, 2006, p.1). Obtuvieron como resultado que la dimensión "seguridad" es la más valorada en los restaurantes de comida rápida, debido a que los clientes valoran la cortesía y confianza transmitida por los empleados.

Otra investigación es la de González María titulada: *Evaluación del nivel de satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de atención prestada por el servicio de oncología del Hospital de Niños "JM de los Ríos" Caracas Venezuela Noviembre 2016*. En Esta investigación, para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios se realizó el estudio de las percepciones y expectativas sobre el servicio del Hospital de Niños "JM de los Ríos". La cual obtuvo como resultado que: "el nivel de satisfacción de los servicios de salud se encuentra relacionado entre las expectativas y la percepción final del servicio recibido" (Gonzalez, 2016; p.63).

Álvarez Gelsi realizó una investigación titulada: *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales. Caracas. 2012,* Para llevar a cabo esta investigación, se aplicó el instrumento SERVQUAL para conocer las expectativas y las percepciones sobre la calidad del servicio recibido en las redes de supermercado de Mercal en cinco (05) dimensiones: evidencia física, fiabilidad, interacción personal y política. En este caso se modificó el instrumento, ya que la

dimensión “Política” no la evalúa el SERVQUAL, sin embargo, por el contexto político los investigadores la incluyeron en la investigación.

JUSTIFICACIÓN

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993) mencionan que:

> “Los únicos criterios que realmente cuentan en la evaluación de la calidad de un servicio son los que establecen los clientes. Solo los usuarios juzgan la calidad, todos los demás juicios son esencialmente irrelevantes. Específicamente, la percepción de la calidad del servicio se establece en función de lo bien que el proveedor realiza la prestación, evaluada en contraste con las expectativas que tenía el cliente respecto a lo que esperaba que realizase el proveedor” (p.18)

El Servicio de enfermería de la U.C.A.B. se encuentra adscrito al Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual es utilizado constantemente por toda la comunidad ucabista.

No se ha realizado en el Servicio Médico la aplicación de un instrumento que evalué la calidad desde las perspectivas del usuario tomando en cuenta sus expectativas sobre el servicio recibido, Por esa razón, esta investigación se centra en conocer cuáles son las percepciones y expectativas de los usuarios sobre la prestación del Servicio de enfermería de la U.C.A.B. con la finalidad de mejorar y brindar un servicio de calidad tomando en cuenta la opinión de los usuarios.

Objetivo General

Identificar y analizar las expectativas y percepciones de los usuarios para evaluar la calidad de servicio de la enfermería.

Objetivos Específicos

➢ Describir, comparar y analizar las expectativas y percepciones de los usuarios sobre el desempeño de la enfermería para evaluar su calidad de servicio.

➢ Comparar la brecha entre expectativas y percepciones de los usuarios sobre la enfermería para determinar su nivel de satisfacción.

➢ Desarrollo de propuestas de mejora en el Servicio de Enfermería en función de la calidad de servicio percibida por los usuarios de la enfermería.

Alcance

La presente investigación se llevó a cabo en la enfermería de la Universidad Católica Andrés Bello, sede Caracas, donde se aplicó el instrumento SERVQUAL a una muestra significativa de usuarios que hayan acudido a dicho servicio durante los periodos académicos (Octubre – Diciembre 2017) y (Marzo – julio 2018).

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En este capítulo se abordarán los conceptos y teorías relacionadas con el problema planteado en esta investigación. Bernal (2006) define el marco teórico como:

> "La fundamentación teórica dentro de la cual se enmarcará la investigación que va a realizarse. Es decir, una presentación de las principales escuelas, enfoques o teorías existentes sobre el tema objeto de estudio, en que se muestre el nivel de conocimiento en dicho campo, los principales debates, resultados, instrumentos utilizados, y demás aspectos pertinentes y relevantes sobre el tema de interés"(p, 125).

Servicio

Es un proceso, una actividad directa o indirecta que no genera un producto físico, en otras palabras, es una parte no material de la transacción realizada entre el consumidor y el proveedor. También puede entenderse como servicio, al grupo de prestaciones accesorias, ya sean cuantitativas o cualitativas, que acompañan a la prestación principal (Barry, Bennet, & Brown, 1989).

Saldaña, & Cervantes, (2000) proporcionan otra definición del servicio:

> "El servicio está basado en las relaciones del prestador, el usuario y terceros. El personal de servicio es importante por la relación directa que tiene con el cliente, ya sea personalmente o gracias a algún medio de comunicación remota. Servicios de intenso contacto, los clientes entran en relación con el personal de servicio. La diferencia radica en la calidad de los empleados que prestan el servicio. El control de los encuentros de servicio ayuda a la buena experiencia que tendrá el cliente del servicio" (pág. 80).

Características de los servicios: Las características mencionadas por (Camisón, Cruz & González, 2006) son las siguientes:

1. **La intangibilidad:** para las empresas el hecho de que los servicios sean intangibles implica dificultades para establecer especificaciones y estandarizar la calidad, igualmente medirla y evaluarla, lo que para el cliente implica un temor de no recibir el servicio que esperaba.

2. **Heterogeneidad:** Los servicios, especialmente los de alto grado de contacto con el cliente, son heterogéneos en el sentido de que los resultados pueden variar de proveedor a proveedor, de cliente a cliente y de un día a otro. Por tanto, esto afecta a la calidad de servicio con dificultades para asegurar uniformidad y para conocer si lo que la empresa cree prestar es diferente de lo que el cliente percibe de la prestación.

3. **La inseparabilidad** los servicios, la producción y el consumo se realizan simultáneamente, por tanto, son indisociables.

4. **Carácter perecedero:** los servicios no pueden ser producidos antes de ser solicitados y almacenarse hasta su demanda, sino que se dan al momento.

Servicio al cliente: "El servicio al cliente se encarga de conocer las necesidades, actitudes y gustos de los clientes buscando la manera más eficaz de satisfacer dichas necesidades, brindando algo más que sobrepase sus expectativas" (Tschohl, 2008).

Estrategias básicas del servicio al cliente

Los clientes y los usuarios son cada vez más exigentes en cuanto a sus expectativas sobre los servicios. Debido a esto, han sido propuestas por varios autores diversas estrategias básicas para el cumplimiento de un buen servicio. López (2002), ha copilado varias estrategias y las resume en diez componentes básicos comunes:

1. Seguridad: Se refiere a ofrecer al cliente o usuario ningún riesgo, peligro o duda en el servicio.

2. Credibilidad: Se debe generar un ambiente de confianza, en el cual prive la veracidad y la honestidad.

3. Comunicación: Consiste en proporcionar información al cliente utilizando un lenguaje oral y corporal sencillo que sea fácilmente entendible.

4. Comprensión del cliente: Es la necesidad de mantener una comunicación que permita saber de qué manera, en que tiempo y de qué forma desea el cliente el servicio, por lo tanto, es un esfuerzo por colocarse desde la perspectiva del cliente o usuario.

5. Accesibilidad: Se refiere la necesidad de ofrecer diversas maneras de contactar con los clientes y los usuarios.

6. Cortesía: Este componente se enfoca en cautivar a los clientes con un excelente trato personal.

7. Profesionalismo: Se debe tener claro las destrezas y conocimientos necesarios para la ejecución del servicio.

8. Capacidad de respuesta: Es la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido, oportuno y eficaz.

9. Fiabilidad: Se refiere a la capacidad de ofrecer un servicio sin contratiempos ni problemas, ofreciendo seguridad y credibilidad a los clientes y usuarios.

10. Elementos tangibles: Son las buenas condiciones las instalaciones físicas, los equipos y demás elementos tangibles que intervienen en el servicio.

CALIDAD

"Es el conjunto de propiedades, circunstancias, caracteres, atributos, rasgos y demás humanas apreciaciones, inherentes o adquiridas por el objeto valorado: persona, cosa, producto, servicio, proceso, estilo, función empresarial, etc., que permiten distinguir peculiaridades del objeto y de su productor, y estimarlo respecto a otros objetos de su especie" (Maqueda & LLaguno, 1995).

Calidad en los servicios según Aguiar (2001) es definida "como las actividades ofrecidas, por una parte, que constituyen el componente de naturaleza más o menos intangible destinado a satisfacer las necesidades de la otra parte, la cual desea recibir un beneficio a través de tales actividades que se producen como resultado de la interacción de los deseos de las dos partes".

La calidad de servicio es la que resulta de dar solución a los problemas del usuario o cliente, se satisfacen sus necesidades y se superan sus expectativas. “Sin cliente no hay servicio y solo el cliente tiene esa información clave que usará para evaluarnos. Las expectativas del cliente son el combustible indispensable de una organización que aspira a un servicio excelente” (Tigani, 2006; p.16).

La calidad en los servicios de enfermería es definida por la Comisión Interinstitucional de Enfermería como **“**la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo a los estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador de servicios” (citado por Ortega & Suarez, 2009, p, 8).

Percepción de calidad: es definida por Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993) como “la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones” (p. 21).

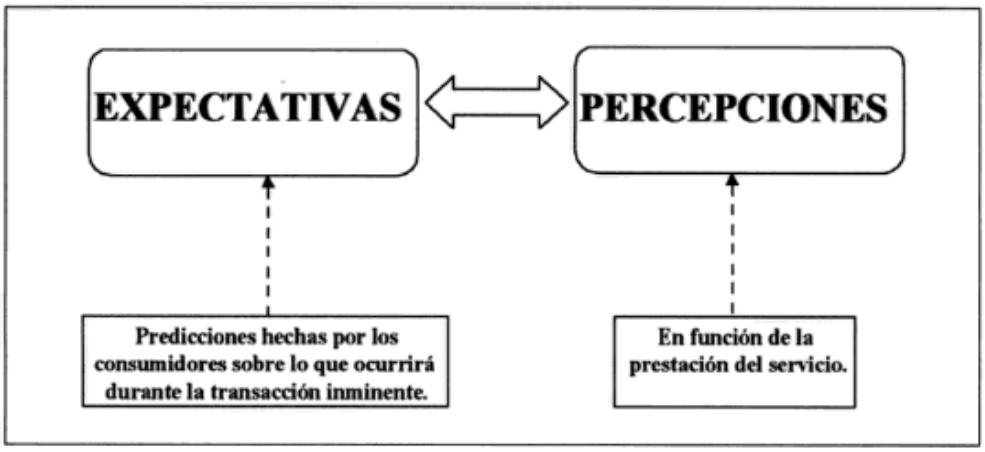

Figura 1. Expectativas vs Precepciones

Fuente: Dolors, 2004 p 27.

La calidad siempre estará en función de las expectativas del cliente por lo que es de suma importancia definir dicho termino, se puede decir entonces que las expectativas son “las predicciones hechas por los consumidores sobre lo que es probable que ocurra durante

una transacción inminente" (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1988, citado por Dolors, 2004, p.18).

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993) mencionan que existen varios factores que influyen en las expectativas de los clientes o usuarios:

1. Primero la Comunicación *boca-a–oído*, que comprende todo aquello que los usuarios escuchan de los demás (otros usuarios).

2. En segundo, lugar dependen de las características o circunstancias individuales de cada cliente lo que se denomina *necesidades personales.*

3. En tercer lugar, aquellas experiencias anteriores pueden influir en las expectativas del usuario al momento de recibir un servicio.

4. En cuarto lugar, el mensaje que emiten los proveedores del servicio ya sean directos e indirectos (anuncios, publicaciones, folletos).

Importancia de la calidad del servicio

La calidad es el grado en cual los productos cumplen con todas las demandas o requerimientos las personas o usuarios que los utilizan (Kotler & Armstrong, 2004). Mediante el cumplimiento de las estrategias básicas del servicio, cuya finalidad es satisfacer al cliente en cuanto al servicio prestado, se logrará un servicio de calidad. Por tal motivo, su importancia y relevancia sobrepasa la satisfacción, pues persigue la fidelización y lealtad del cliente o usuario.

Tomando como base las percepciones sobre la calidad técnica y el modo de entrega de los resultados, es que los clientes juzgarán y harán estimaciones del servicio recibido (Zeithaml & Bitner, 2002).

MODELO PARA LA MEDICIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO

El modelo SERVQUAL

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1994) consideraban que la información sobre la calidad de servicio no era suficiente como para desarrollar una base conceptual global que facilitase la comprensión y el perfeccionamiento de la calidad de los servicios, por ello decidieron comenzar una investigación profunda sobre el tema.

Para ellos, una serie de preguntas quedaban sin respuestas, preguntas como: ¿De qué forma exactamente evalúa el cliente la calidad de un servicio?, ¿Hace directamente una evaluación global o valora facetas específicas del servicio para llegar a una evaluación total? Si la forma utilizada es esta última, ¿cuáles son las diferentes facetas o dimensiones que utiliza para evaluar un servicio? Esas dimensiones, ¿varían en función de los distintos servicios y los diferentes segmentos del mercado? y ¿si las expectativas de los clientes desempeñan un papel vital en la valoración de la calidad de un servicio ¿cuáles son los factores que dan forma e influyen en esas expectativas?

Para encontrar las respuestas a esas preguntas realizaron un estudio exploratorio entre consumidores; consistió en 12 sesiones de grupos cuatro sectores de servicio seleccionados: banca minorista, tarjetas de crédito, corredores de valores y reparación y mantenimiento de aparatos. “Como resultado de las sesiones de grupo aprendimos mucho acerca de cómo visualizan los usuarios la calidad del servicio. Los clientes hablaron sobre muchas cosas: sus expectativas, sus prioridades, sus experiencias. Nos hablaron sobre la baja y la alta calidad. También sobre diversos atributos, algunos que tienen que ver con el servicio en sí, otros con las personas que suministran el servicio.” (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1994, p.21)

El estudio reveló los criterios que los clientes utilizan para juzgar la calidad de servicio, “Los numerosos ejemplos y experiencias que los entrevistados compartieron con nosotros en los 12 grupos de enfoque nos proporcionaron una rica información de las expectativas de los clientes, como está reflejado en las preguntas específicas que los clientes hacen y responden en relación con la valoración de la calidad del servicio”. (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1994, p.23).

Los criterios o dimensiones encontradas fueron las siguientes: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, Accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente.

En la figura 2, se muestra como el cliente evalúa la calidad de servicio, los criterios y los factores que influyen en las expectativas mencionados anteriormente.

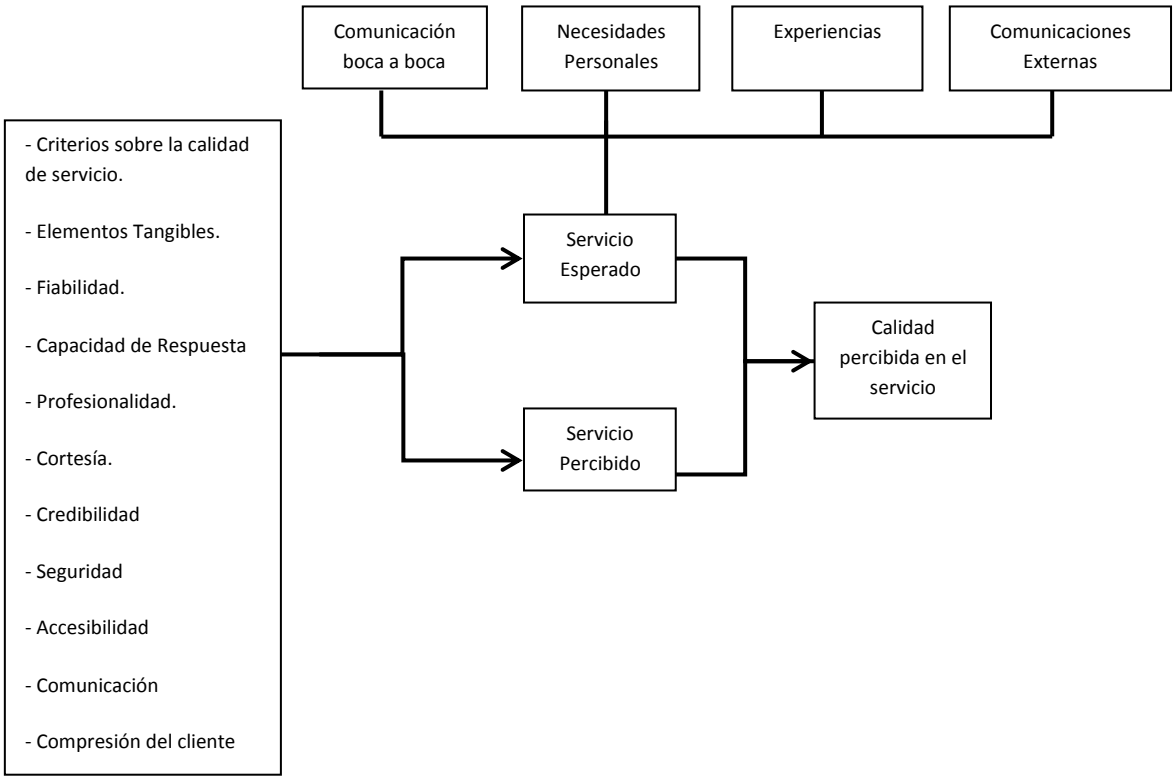

Figura 2. Evaluación del cliente sobre la calidad del servicio
Fuente: Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1994, p 23.

"Basados en la definición conceptual de la calidad del servicio y en los diez criterios valorativos que encontramos en nuestra investigación exploratoria, nos embarcamos en la fase cuantitativa de la investigación con el Propósito de desarrollar un instrumento que permitiese medir las percepciones de los usuarios sobre la calidad de los servicios". (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1994, p.23)

Finalmente se desarrolló un instrumento para medir la calidad de servicio desde la perspectiva del cliente basado en las dimensiones encontradas, Zeithaml, Parasuraman & Berry, (1994) mencionan:

> Nuestra fase de investigación cuantitativa concluyó con la elaboración de un instrumento (SERVQUAL) que comprende dos secciones: la primera, dedicada a las expectativas, contiene 22 declaraciones dirigidas a identificar las expectativas generales de los usuarios en relación al servicio y (2), una sección dedicada a las percepciones, que se estructura en función de la combinación de 22 declaraciones para medir la percepción de calidad de una empresa específica dentro de la categoría de servicios analizada.(p.26)

La escala utilizada, es una escala de 7 puntos, que va de 7 (muy de acuerdo) a 1 (muy en desacuerdo), acompaña cada declaración**.**

Desarrollo de SERVQUAL

Zeithaml, Parasuraman & Berry, (1994) mencionan que:

> En el desarrollo de SERVQUAL (nuestro instrumento para la medición de la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios), para diseñar escalas de medición que permitiesen valorar algunos procesos que no son directamente observables, recurrimos a métodos y procedimientos generalmente aceptados en el desarrollo de este tipo de análisis (P.27)

Después de varias pruebas realizadas, se dieron cuenta que varios criterios estaban relacionados, "Los distintos análisis estadísticos que se utilizaron en la estructuración de SERVQUAL mostraron la existencia de una importante correlación entre los *ítems* que representan varios de los diez criterios iniciales" (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1994, P. 28)

Es por ello que el instrumento SERVQUAL termina teniendo cinco (5) dimensiones en vez de diez (10), sin perder las 10 facetas mencionadas anteriormente, como se muestra a continuación:

TABLA 1.

Correspondencia entre los criterios de SERVQUAL y los diez criterios Iniciales de evaluación de la calidad del servicio.

Los diez criterios iniciales en la evaluación de la calidad del servicio	**Elementos tangibles**	**Fiabilidad**	**Capacidad de respuesta**	**Seguridad**	**Empatía**
Elementos tangibles					
Fiabilidad					
Capacidad de Respuesta					
Profesionalidad **Cortesía** **Credibilidad** **Seguridad**					
Accesibilidad **Comunicación** **Comprensión del Usuario**					

Fuente: Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1994, p 29.

La dimensión de *Seguridad* comprende profesionalidad, cortesía y credibilidad y la *Empatía* comprende la accesibilidad, la comunicación y comprensión del usuario.

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1994) definen estas cinco (05) dimensiones de la siguiente manera:

1. Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

2. Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

3. Capacidad de respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

4. Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

5. Empatía: atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores.

"Los cinco criterios de SERVQUAL, dado que constituyen el resultado del análisis sistemático de las evaluaciones realizadas por cientos de entrevistados en varios sectores del servicio, conforman una representación precisa de los criterios que utilizan los usuarios para evaluar la calidad de los servicios". Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1994, p.30)

Desempeño en las dinámicas SERVQUAL

Los resultados más destacados del estudio fueron los siguientes:

- En esta prueba, mientras más negativo era el puntaje Servqual, es peor la calidad del servicio percibida por los clientes. Nótese como la dimensión más importante del servicio, "confiabilidad", tiene el puntaje más negativo; y la segunda dimensión más importante, respuesta, tiene el segundo puntaje más negativo, es decir que son los aspectos en que hay que mejorar.
- La dimensión menos importante, fue "tangibles", tiene un puntaje ligeramente positivo, implicando que las cinco compañías que fueron parte del estudio de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990), excedieron las expectativas de los clientes en esta dimensión.
- La preocupación de los clientes sin importar el tipo de servicio es la confiabilidad; y el aspecto que menos importa a los clientes en el presente al observar la calidad del servicio es lo tangible (aunque la importancia de lo tangible como muestra de calidad puede ser mayor para los clientes potenciales, aquellos que no han probado el servicio).

CAPÍTULO III

MARCO REFERENCIAL

Según el sitio web de la Universidad Católica Andrés Bello:

> "La Universidad Católica de Venezuela fue fundada el 24 de octubre de 1953, bajo el amparo de una nueva ley de educación promulgada por Marcos Pérez Jiménez ese mismo año. Este era el fin de un proceso que se inició durante el gobierno de Antonio Guzmán Blanco y que prohibió el funcionamiento de las universidades privadas católicas. Su primer rector, Carlos Guillermo Plaza, instó al gobierno a autorizar el cambio de nombre, que fue adoptado un año después, el 7 de julio de 1954".

Misión

La Universidad Católica Andrés Bello considera como misión específica suya:

1. "Contribuir a la formación integral de la juventud universitaria, en su aspecto personal y comunitario, dentro de la concepción cristiana de la vida".

2. "Esforzarse por acelerar el proceso de desarrollo nacional, creando conciencia de su problemática y promoviendo la voluntad de desarrollo. Por lo mismo, concederá especial importancia a la promoción de los recursos humanos y particularmente de la juventud, a fin de lograr la promoción de todo el hombre y de todos los hombres".

3. "Trabajar por la integración de América Latina y por salvaguardar y enriquecer su común patrimonio histórico-cultural; por la mutua comprensión y acercamiento de los pueblos de nuestro continente; por la implantación de la justicia social; por la superación de los prejuicios y contrastes que dividen y separan a las naciones, y por el establecimiento de la paz, fundada en hondo humanismo ecuménico".

4. “Irradiar su acción, especialmente a los sectores más marginados de la comunidad nacional”.

5. Promover el diálogo de las Ciencias entre sí y de éstas con la Filosofía y la Teología, a fin de lograr un saber superior, universal y comprensivo, que llene de sentido el quehacer universitario”.

Valores

La Universidad Católica Andrés Bello considera como valores específicos suyos:

Visión Cristiana de la Vida.

“Valor nuclear de la UCAB y criterio para dar sentido a su estructura axiológica. Paradigma fundamentado en la persona y el mensaje de Jesús de Nazaret, el cual inspira un modo de proceder que lo tiene como referente existencial, orientado a la valoración y defensa de la dignidad humana, en el que se fomenta el discernimiento para optar por el bien más universal, el servicio al otro con una actitud positiva, dinámica y abierta, y a cultivar una espiritualidad de talante agradecida que se abre a la experiencia de un Dios Trascendente”.

“La centralidad de la persona, que se desprende de este valor, entiende que la gestión institucional debe tener una visión más holística y reconocer que los miembros de la comunidad universitaria, además del rol de estudiantes, profesores, personal administrativo y trabajadores, son personas con expectativas, necesidades y procesos humanos que requieren ser tomados en cuenta”.

Excelencia.

“En todos los procesos administrativos y académicos y en la relación entre profesores, alumnos, personal administrativo, empleados y obreros. Desde la

perspectiva de la tradición ignaciana, ella es entendida como Magis, o búsqueda de la mejor elección, el mayor efecto, la mayor influencia, la atención a la mayor necesidad, siempre buscando hacer el bien mayor en beneficio de más seres humanos".

"El Magis no solo hace ilusión a niveles óptimos de eficiencia y calidad, sino sobre todo a un tipo de relación con Dios, con la naturaleza y los seres humanos, que se inscribe en el servicio de la realización de la persona en todas sus potencialidades".

"El Magis lleva a la automotivación para la superación de la mediocridad, a través del compromiso con el mejoramiento continuo, mediante prácticas y hábitos personales, así como colectivos. La excelencia entraña el desarrollo de un sentido crítico y creador, así como la apertura al cambio".

Compromiso Social

"Desde la perspectiva de la misión de la Compañía de Jesús (servicio a la fe, promoción de la justicia y diálogo con la cultura) es una visión solidaria de la vida, que relacione la justa búsqueda de éxitos personales y profesionales con el éxito del país, que proporcione capacidad de entender y de identificase con la insoslayable tarea nacional de superar la pobreza y la exclusión".

"La UCAB debe entenderse a sí misma en función de la sociedad, debe ser abierta y sensible a ella para captar sus problemas y responder universitariamente a ellos".

Compromiso por el desarrollo sustentable.

"Preocupación por contribuir a lograr equidad y justicia social, desarrollo económico, conservación del ambiente y gobernabilidad, atendiendo a su propósito de asumir una posición constructiva frente a los desafíos del desarrollo y la pobreza, a través de una coherente y equilibrada percepción de

los componentes que propenden a la sustentabilidad: los ecológicos, los tecnológicos, los económicos y socioculturales, y así preparar a la comunidad universitaria, especialmente a sus estudiantes, ante problemáticas complejas, entre otras, los dilemas de carácter ético".

Autonomía

"Siguiendo la tradición centenaria de la institución universitaria, valora y defiende la autonomía real de las funciones universitarias, sin dependencia ni sujeción a intereses económicos, ideológicos o políticos extrauniversitarios".

Conciencia Ciudadana

"La universidad, a través de la educación, tiene el reto de formar ciudadanos responsables para contribuir con la construcción de un país moderno, republicano y democrático. Formar ciudadanos en la UCAB conduce al compromiso institucional de entender las actitudes, los reconocimientos y el ejercicio profesional como medios humanizadores".

"Es creer en la democracia y la libertad para nuestra mejor convivencia, sin objeciones por razones de convicciones religiosas, ideológicas o políticas, dejando plena libertad de conciencia a todos sus miembros, pero respetando los principios de la UCAB".

"Significa aprender actuar cívica y responsablemente consustanciándose con valores como la justicia, la responsabilidad, la subsidiariedad, la legalidad, la capacidad de diálogo, el pluralismo, la tolerancia, el respeto mutuo, el compromiso compartido y la participación, así como el amor al país".

Objetivos

La Universidad Católica Andrés Bello proclama como suyos los fines y objetivos siguientes:

1. La Universidad es fundamentalmente una comunidad de intereses espirituales que reúne a autoridades, profesores y estudiantes; en la tarea de buscar la verdad y afianzar los valores trascendentales del hombre".

2. La Universidad es una Institución al servicio de la Nación y le corresponde colaborar en la orientación de la vida del país mediante su contribución doctrinaria en el esclarecimiento de los problemas nacionales".

3. La Universidad debe realizar una función rectora en la educación, la cultura y la ciencia. Para cumplir esta misión, sus actividades se dirigirán a crear, asimilar y difundir el saber mediante la investigación y la enseñanza; a completar la formación integral iniciada en los ciclos educacionales anteriores, y a formar los equipos profesionales y técnicos que necesita la Nación para su desarrollo y progreso".

4. La enseñanza universitaria se inspirará en un definido espíritu de democracia, de justicia social y de solidaridad humana, y estará abierta a todas las corrientes del pensamiento universal, las cuales se expondrán y analizarán de manera rigurosamente científica".

Organigrama De La Universidad Católica Andrés Bello

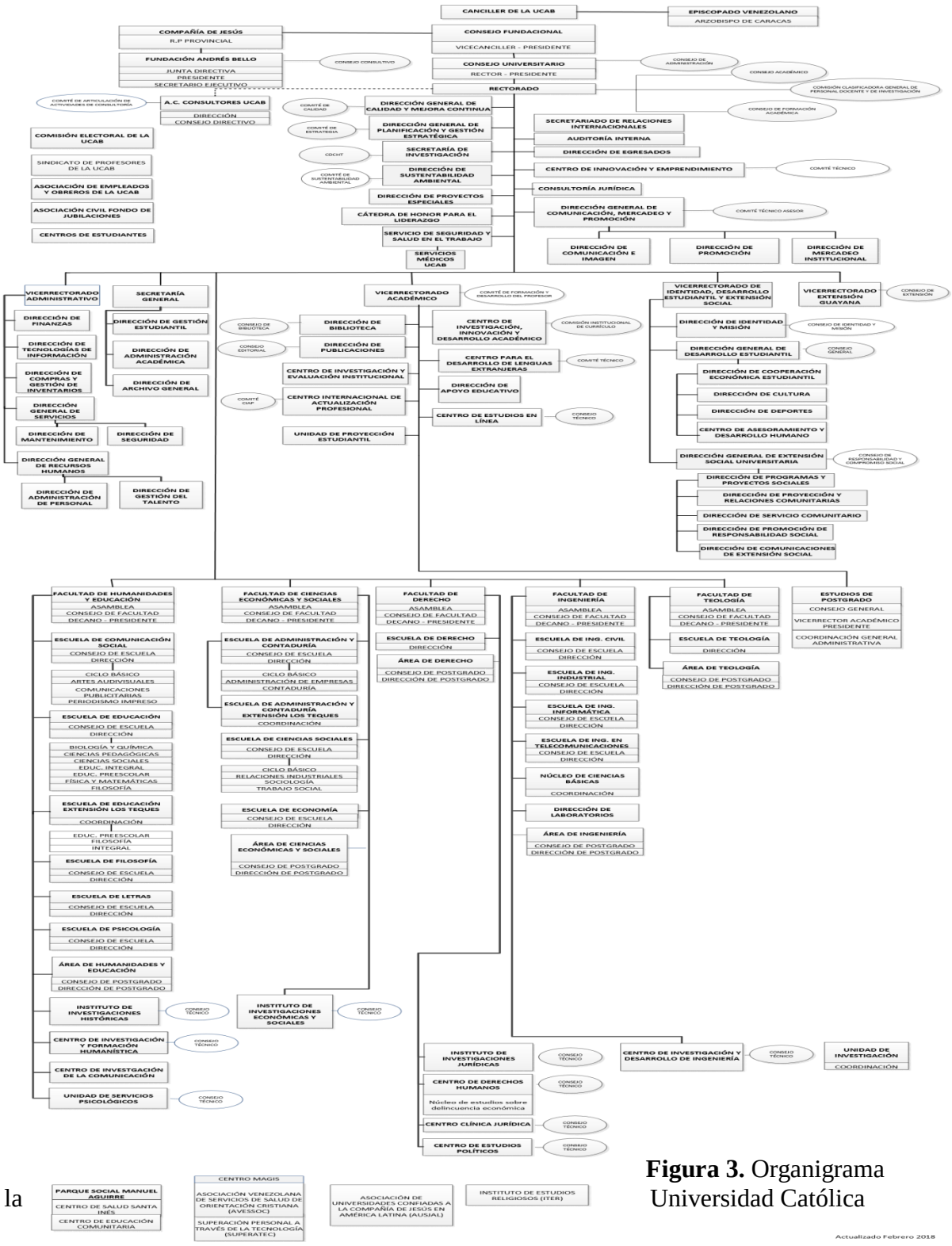

Figura 3. Organigrama de la Universidad Católica Andrés Bello

Fuente: Pagina web de la Universidad

La universidad cuenta con un servicio de enfermería, su propósito general es brindar un servicio asistencial eficiente a los miembros de la comunidad ucabista, aplicando tratamientos preventivos, curativos y paliativos según la situación presentada por el paciente.

FUNCIONES DEL SERVICIO DE ENFERMERÍA

Como funciones específicas, se presentan las siguientes:

1. Atender y estar a disposición de cualquier emergencia que pudiera presentarse en la Universidad para brindar los servicios de primeros auxilios necesarios.
2. Suministrar los medicamentos necesarios a los pacientes y aplicar tratamientos médicos previamente indicados de acuerdo al caso.
3. Apoyar en el sostenimiento del sistema de vigilancia epidemiológica.
4. Aplicar técnicas básicas de enfermería a fin de apoyar la gestión médico asistencial.
5. Proporcionar información preventiva de enfermedades y auto-cuidado, promoviendo estilos de vida saludable.

Servicio de atención médica primaria para toda la comunidad ucabista. Cuenta con profesionales en el área de la salud capacitados para ofrecer atención inmediata a las personas según su diagnóstico y/o sintomatología.

Cabe mencionar que, mediante el servicio de enfermería, se reflejan los valores de la Universidad Católica Andrés Bello, ya está vinculada al servicio médico de la U.C.A.B., por lo tanto, tiene las mismas políticas de recursos humanos que aplica la U.C.A.B., las cuales buscan crear conciencia ciudadana y reflejar el compromiso social de la institución.

Horario del servicio de enfermería.

Cumple con un servicio de lunes a sábado, destinado a la Comunidad ucabista, en el siguiente horario:

Lunes a viernes: 06:00 am a 12:30pm / 01:00 pm a 08:30pm.

Sábados: 07:00am a 2:00pm.

La enfermería de la universidad a su vez, es utilizada para la evaluación médica periódica de los trabajadores establecida en la Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005) en su Art. 40 # 10 que menciona: "Los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo tendrán entre otras funciones, las siguientes: que se le realicen periódicamente exámenes de salud preventivos, y al completo acceso a la información contenida en los mismos, así como a la confidencialidad de sus resultados frente a terceros".

La Norma Técnica del Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo (2016) en su Art 26 establece que: Los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo deben realizar a todos los trabajadores y las trabajadoras, las siguientes evaluaciones:

1. Pre-vacacional.

2. Post-vacacional.

3. Egreso.

4. Aquellos pertinentes a la exposición de los procesos peligrosos o factores de riesgo.

La Universidad Católica Andrés Bello cumpliendo con la normativa legal venezolana realiza los exámenes periódicamente a los trabajadores y brinda atención en caso de emergencia a todas las personas que hacen vida en ella, siempre buscando desarrollar políticas para un mejor servicio.

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

1.- Diseño y tipo de investigación

El diseño de investigación es un proceso que permite establecer estrategias para la elaboración de las actividades requeridas para llegar a una conclusión sobre el problema en estudio, el presente trabajo posee un diseño no experimental, "la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es la investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes" (Jaramillo & Ramírez, 2006, p.158), por lo que se observa el fenómeno tal como se da en su contexto natural, sin manipular previamente la situación. En este caso los usuarios del servicio de enfermería darán su percepción de la calidad del servicio recibido sin manipulación alguna de la situación, por lo cual, las variables presentes en esta investigación se enfocarán en un diseño de campo, Tamayo (2004) menciona que un diseño de campo es: "cuando los datos se recogen directamente de la realidad, por lo cual lo denominamos primarios, su valor radica en que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos, lo cual facilita su revisión o modificación en caso de surgir dudas" (p.110).

Debido a que existen diversos estudios sobre las percepciones y expectativas de usuarios o clientes sobre la calidad de un servicio, utilizando SERVQUAL como instrumento de medición en otros contextos (supermercados, hospitales, restaurantes, educación universitaria) y en el presente estudio será aplicado en un servicio médico universitario, esta investigación es de tipo exploratoria. "Los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes" (Hernández, 1999).

2.- Unidad de análisis

Estudiantes, profesores, trabajadores, proveedores, contratistas y visitantes usuarios de la enfermería de la UCAB.

3.- Población

Una vez definido el problema, es necesario señalar la población o el universo en donde se aplicará el instrumento de medición.

Según Alcalá (2014) una población es: "el conjunto de todas las observaciones o de los elementos de interés, en un determinado estudio, que poseen, al menos, una propiedad común. Este conjunto puede ser un número finito de datos o una coalición grande de datos" (Pág. 41).

La población está constituida por todas las personas que hacen uso del servicio de la enfermería.

4.- Muestra

Para Alcalá (2014) la muestra es: "un subconjunto de la población, sin embargo, nos interesa que ese subconjunto seleccionado de la población sea representativo, esto significa que debe contener las características relevantes de la población en la misma proporción en que están incluidas en dicha población. Las muestras pueden ser probabilísticas o no probabilísticas".

Para efectos de este estudio se seleccionó a los usuarios del servicio de enfermería de la UCAB, entre los cuales están estudiantes, trabajadores de la UCAB, visitantes, contratistas, y proveedores entre otros.

La muestra de esta investigación es probabilística, ya que, se trabaja con representaciones proporcionales con la población de usuarios para llevar a cabo el estudio, por lo cual, tendrá proporciones coherentes con la cantidad de estudiantes, proveedores, visitantes y otros usuarios que utilicen el servicio de enfermería.

Según la información suministrada por el Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo del registro diario que llevan las enfermeras del servicio de enfermería, durante el año 2017 asistieron 3578 usuarios, siendo los estudiantes los que acudieron con mayor frecuencia a la enfermería, seguidos por una cantidad notoria de trabajadores.

En el año 2017 y el semestre (enero- julio) 2018, el mayor número de usuarios fueron los estudiantes, es decir, son los que acuden con mayor frecuencia al servicio de enfermería de la Universidad, siendo los trabajadores en segundo lugar los que poseen un gran número de atendidos en el servicio.

Según el Servicio de Seguridad y Salud a los trabajadores se les han aplicado encuestas de satisfacción sobre el servicio recibido durante las jornadas del examen Prevacacional y Postvacacional realizado una vez al año. Sin embargo, no cuentan con una opinión del servicio por parte de los estudiantes que son los que más acuden a la enfermería de la universidad.

En vista de que la UCAB ha evaluado la percepción de la Calidad de los trabajadores y a la inexistente o reducida existencia de información con respecto a este tema por parte de los estudiantes ucabistas a pesar de ser la población que más frecuentemente visita al Servicio Médico, la presente investigación se llevó a cabo con este tipo de usuarios.

Para la definición de la muestra se consideró la totalidad de usuarios que asistieron al servicio de enfermería durante el semestre Enero- Julio del año 2018, alcanzando una población N: de 2655 usuarios. La fórmula utilizada para el cálculo de la muestra mediante el programa SPSS fue la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \,.p\,.q}{E^2}$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra

$\boldsymbol{Z^2}$ = nivel de confianza

p = variabilidad

q = variabilidad negativa

E= error

Se utilizó un nivel de confianza de 96%, una variabilidad de 50%, con un margen de error de 8%, obteniendo como resultado una muestra de 155 usuarios para la aplicación del instrumento de recolección de datos.

5.- Definición Conceptual y Operacionalización de la variable

5.1- Definición Conceptual

La presente operacionalización de variables se basó en la realizada por Rosa Bello y Jesús Ramírez el año 2013 en el Trabajo de grado: Análisis de la calidad de servicio según el modelo SERVQUAL. Caso: Personal administrativo de la Escuela de Ciencias Sociales y administrativas de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas. Maturín-Estado Monagas. Debido a que, en dicha operacionalización, se emplean las dimensiones del modelo SERVQUAL y los indicadores son bastantes similares a los que se esperarían apreciar en el Servicio de Enfermería de la U.C.A.B.

5.2- Operacionalización de la variable

Variables	Dimensiones	Definición Conceptual	Indicadores
Calidad de atención a los usuarios del servicio de enfermería: Comprende todo el conjunto de actividades encaminadas a garantizar una atención óptima, con un personal comprometido, con principios y valores éticos, que respeten la dignidad de los usuarios de del Servicio de Enfermería de la Universidad Católica Andrés Bello.	**Elementos Tangibles**	Apariencia de las instalaciones equipos, empleados y materiales de comunicación.	1. Equipos de apariencia moderna. 2. Instalaciones físicas cómodas e identificables. 3. Apariencia del personal (aseo personal). 4. Señales o indicaciones.
	Fiabilidad	Habilidad de prestar el servicio prometido tal como se ha prometido con error cero.	1. Cumplimiento de las solicitudes en un periodo de tiempo estimado. 2. Soluciones de dudas e inconvenientes. 3. Servicio prestado. 4. Ejecución del servicio en el tiempo estipulado. 5. Procedimiento de solicitudes.
	Seguridad o Garantía	Conocimiento del servicio prestado, cortesia de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente.	1. Transmisión de confianza por parte del personal. 2. Amabilidad y cortesía por parte del personal. 3. Apoyo de la universidad para atender al usuario.
	Capacidad de respuesta o velocidad de respuesta	El deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de fomra rápida y eficiente.Prestar el servicio de forma ágil.	1. Rapidez del servicio. 2. Deposición de ayudar.
	Empatía	Atención individualizada al cliente.La empatia es la conexion sólida entre dos personas. Es fundamental para comprender el mensaje del otro. Es una habilidad de inferir los pensamientos y los deseos del otro.	1. Atención individualizada a cada usuario. 2. Atención personalizada por parte del personal. 3. Necesidades específicas de los usuarios. 4. Preocupación por el bienestar del usuario. 5. Disponibilidad durante el transcurso de horas académicas y administrativas, hasta el cierre de la universidad.
Sociodemográficas Aspectos que caracterizan los usuarios del servicio de enfermería en términos de sexo, edad, carrera que estudia y ocupación, entre otros.	**Edad**	Cada uno de los períodos en que se considera dividida la vida humana	1. Edad en años cumplidos.
	Sexo	Condición orgánica masculina o femenina	1. Masculino 2.Femenino
	Procedencia	Labor que la persona realiza dentro de la UCAB	1.Estudiante 2.Profesor 3. Trabajador de la UCAB 4.Proveedor 5.Contratista 6.Otro
	Zona Residencia	Lugar en el cual reside una persona	1. Municiio Libertador 2. Municipio EL Hatillo 3. Municipio Chacao 4. Municipio Sucre 5. Municipio Baruta 6. Estado Vargas 7. Estado Miranda

6.- Técnicas para la recolección, procesamiento y análisis de datos.

6.1 Instrumento de recolección de datos

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos es el modelo SERVQUAL propuesto por Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry en el año de 1985, el cual, mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones (confiabilidad, recursos tangibles, respuesta, seguridad y empatía) contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones. (Rojas & Naranjo, 2017).

"SERVQUAL es un instrumento resumido de escala múltiple, con un alto nivel de fiabilidad y validez, que las empresas pueden utilizar para comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen los clientes respecto a un servicio" (Zeithaml, Parasuraman & Berry ,1993; p.205)

Esta herramienta fue ajustada tomando como criterio el entorno de Venezuela y de la UCAB, para la evaluación del caso del Servicio de Enfermería de la UCAB.

En lo que respecta a las características del instrumento, consta una encuesta de 24 ítems que fueron medidos a través de la escala de Likert que tuvo una escala de 7 puntos, siendo 1: totalmente en desacuerdo y 7: totalmente de acuerdo (Tabla 2). Dichos ítems fueron sometidos a la validación de expertos y así mismo se determinó su nivel de confiabilidad a través del Alfa de Cronbach.

6.2 Validez y Confiabilidad del instrumento

"Un instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado, la validez tiene que ver con lo que mide el cuestionario y cuan bien lo hace" (Bernal, 2006 p. 214).

Los ítems del instrumento fueron sometidos a la validación de expertos para determinar la consistencia y pertinencia de estos, por los profesores Francisco Coello (sociólogo) y Pedro Navarro (Industriólogo) de la Universidad Católica Andrés Bello.

El instrumento estuvo basado en el modelo SERVQUAL, debido a que fue modificado en el aspecto del lenguaje y fue contextualizado al sistema sociocultural venezolano, se aplicó una prueba piloto a 15 usuarios de la enfermería, la prueba mostró buenos resultados, por ello se procedió a validar la confiabilidad del instrumento mediante el cálculo del alfa de Cronbach.

La confiabilidad "es la capacidad del mismo instrumento para producir resultados congruentes cuando se aplica por segunda vez, en condiciones tan parecidas como sea posible" (Silva & Brain, 2006, p.66), existe diversos procedimientos para calcular la confiabilidad, todos utilizan fórmulas que producen coeficientes de confiabilidad, cuando el coeficiente de cero significa nula confiabilidad y uno significa un máximo de confiabilidad.

El cálculo del alfa de Cronbach se realizó mediante el programa SPSS y el resultado global del instrumento fue de 0,971 (ver tabla 3) el coeficiente es cercano a 1 por lo que indica confiabilidad.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,971	22

Tabla 3. Coeficiente de confiabilidad (alfa de Cronbach)

CAPITULO V

ANÁLISIS DE RESULTADOS OBTENIDOS

Para el análisis de los datos arrojados por la investigación, se utilizó un instrumento basado en la escala Likert en el cual se pudo cuantificar bajo el programa estadístico SPSS y el programa Excel. En este programa se procesaron todas las respuestas dadas por los usuarios, se utilizaron esos datos para llevar a cabo las tablas y gráficos.

A continuación, se presentarán los resultados obtenidos en forma de gráficos, junto a la interpretación de los investigadores al respecto.

1. Análisis de datos sociodemográficos

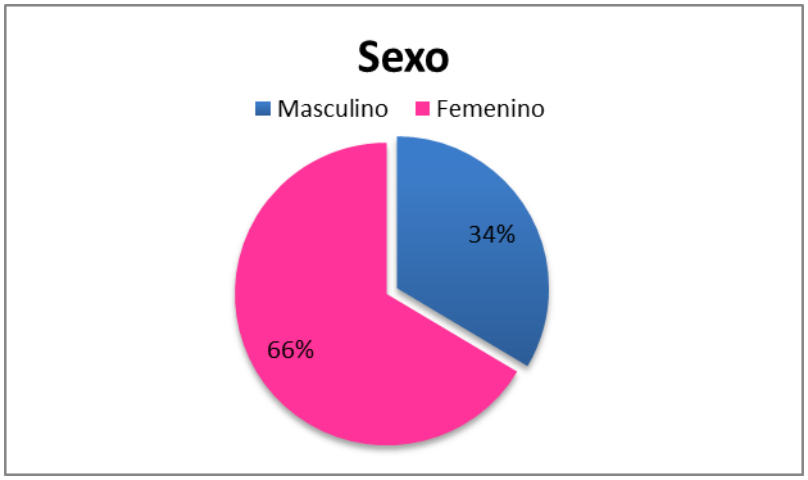

Gráfico 1. Sexo de los usuarios atendidos

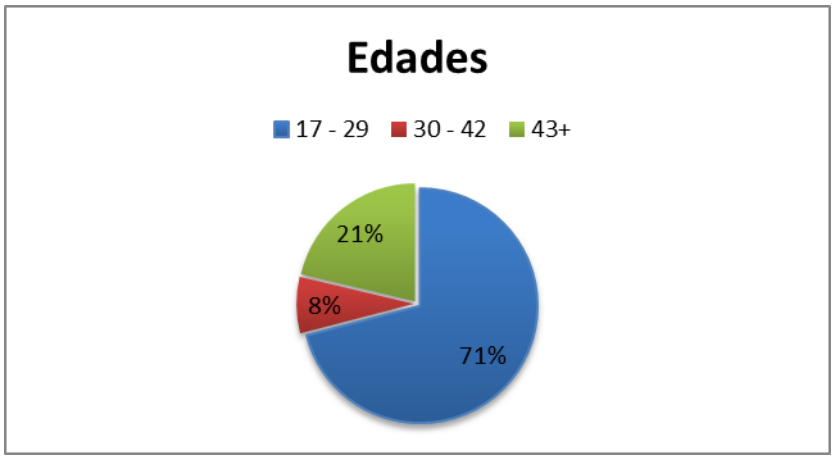

Gráfico 2. Edades de los usuarios atendidos

Gráfico 3. Profesión de los usuarios atendidos

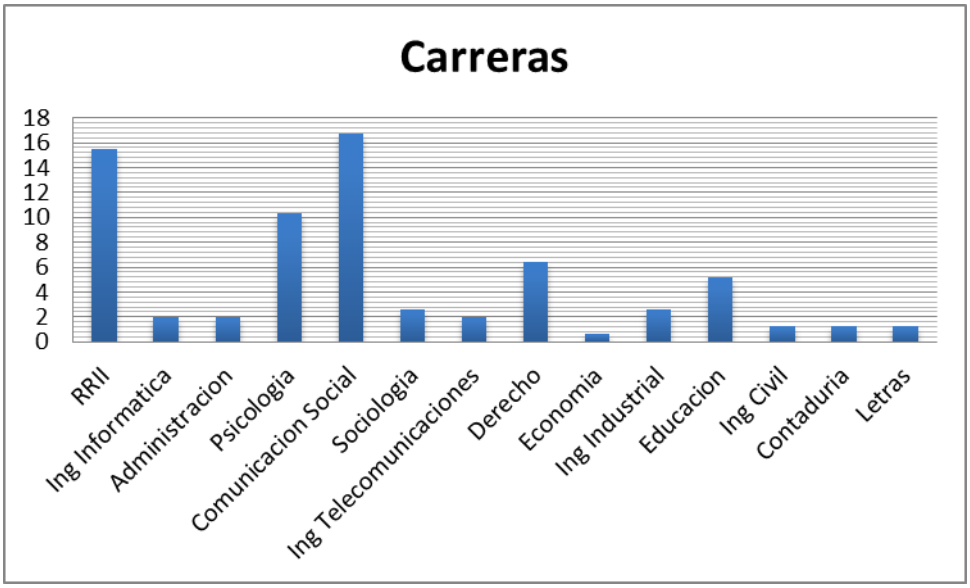

Gráfico 4. Carrera de los estudiantes atendidos

De acuerdo con lo evidenciado en el gráfico 1, el 66% de las personas atendidas por el servicio de enfermería fueron mujeres, esto se debe a que la mayoría de la población que hace vida en la UCAB es del género femenino (tanto trabajadores, como estudiantes, además del personal outsourcing). También, se logró identificar que los pacientes que más asistieron al servicio de enfermería tienen una edad que oscila entre 17 y 29 años (Ver el gráfico 2). Además, se evidenció que el 70% de las personas atendidas fueron estudiantes, esto se debe a que, en la UCAB, existe un promedio de 6.000 estudiantes al día por 1.500

trabajadores, esto es coherente con los resultados manifestados en el gráfico 3. El 16,8% de estudiantes atendidos corresponde a la carrera de comunicación social.

2. Condiciones de atención del servicio de enfermería

En el servicio de enfermería de la universidad Católica Andrés Bello existen tres turnos de trabajo, los cuales se indican en el grafico 5, cada uno de los turnos de trabajo es atendido por una enfermera diferente, para efectos del estudio se les denominará enfermera 1 (6:00 am- 2:00 pm), enfermera 2 (1:30 pm- 7:30pm) y enfermera 3 (6:00 pm – 10:00pm).

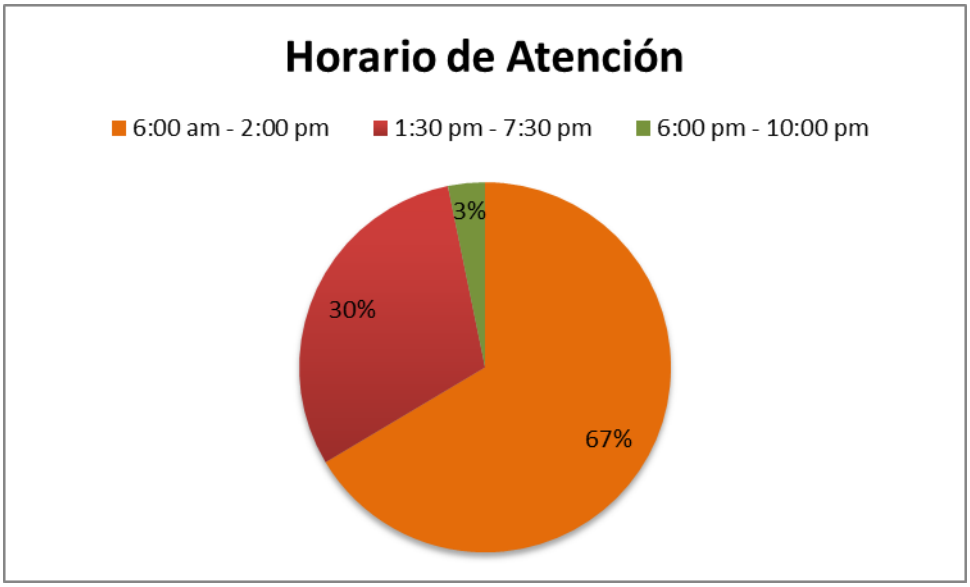

Gráfico 5. Horario de atención de la enfermería

Tal como se evidencia en el gráfico 5, el 67% de los usuarios fueron atendidos en el turno de la mañana, debido a que la mayoría de los usuarios son estudiantes, trabajadores de la UCAB y profesores, quienes en su mayoría deben ingresar a la universidad a tempranas horas de la mañana para cumplir con sus respectivas obligaciones. Adicionalmente, se puede apreciar que solamente un 3% de los usuarios fueron atendidos luego de las 6:00 p.m., esto se debe a que la cantidad de personas que deben realizar actividades en la universidad a esas horas es muy poca, ya que la mayoría de los horarios de clases son hasta antes de dicha hora.

3. Análisis de las respuestas de los usuarios por pregunta.

A continuación, se analizarán las respuestas de las 22 declaraciones del instrumento SERVQUAL aplicado a los 155 usuarios de la enfermería de la universidad.

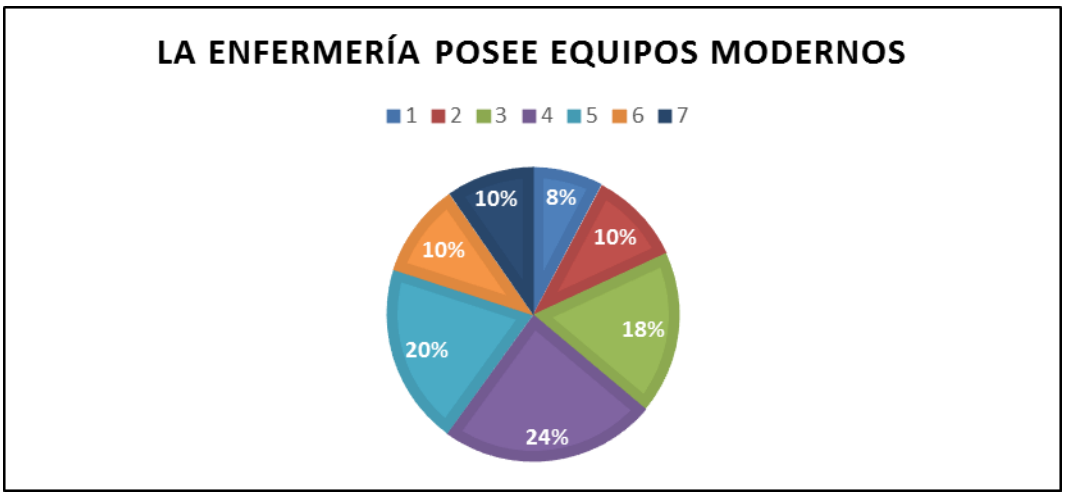

Gráfico 6. Opinión sobre los equipos de la enfermería

La primera declaración hace referencia a los equipos utilizados en la enfermería, el 20 % de los usuarios coinciden con que los equipos de la enfermería son modernos calificando con unas puntuaciones de 6 y 7 en las escala servqual, el 44% de las personas atendidas calificó con una puntación de 4 y 5, es decir que consideran que los equipos están aceptables y el 36% coincide en que no son modernos calificando con una puntuación de 1 a 3 puntos en la escala, la diferencia entre los que están de acuerdo y los que no lo están es de un 4%. Se evidenció durante la investigación que las personas consideran que los equipos que allí se encuentran, a pesar de que no son de último modelo son útiles para atender a los usuarios. Es importante mencionar, que personal del Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo han mencionado que en la UCAB, la morbilidad y la accidentabilidad son bajas, lo que permite que este Servicio de Enfermería sea de carácter preventivo y los equipos médicos sean funcionales para mantener la atención primaria, ya que en caso de emergencias mayores, la UCAB cuenta con el apoyo del Centro de Salud Santa Inés, servicios de ambulancias y además el Servicio de Seguridad e la universidad está facultado para realizar traslados en casos de emergencia dentro del campus y en su periferia.

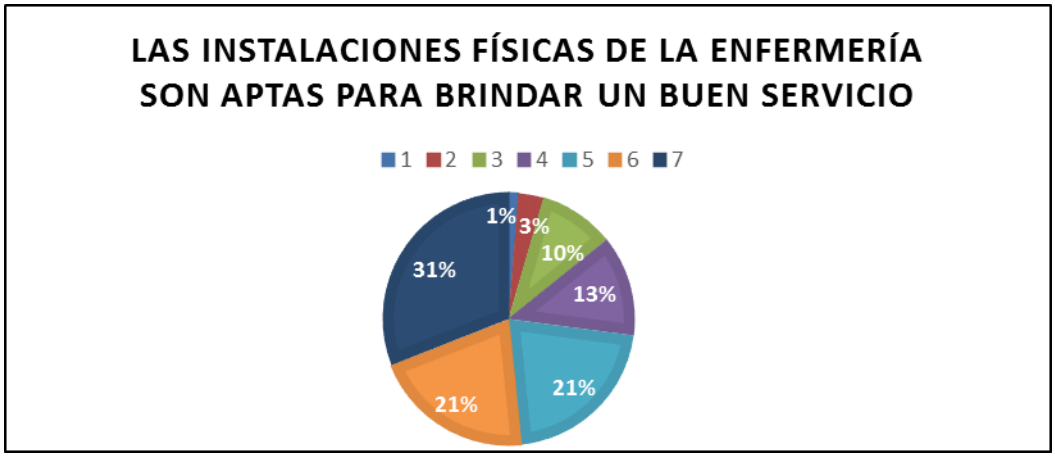

Gráfico 7. Opinión de las instalaciones de la enfermería

El 52% de las personas atendidas coinciden en que la enfermería posee unas instalaciones adecuadas para brindar un buen servicio calificando con unas puntuaciones de 6 y 7 en la escala servqual, un 34% de las personas atendidas calificó con una puntación de 4 y 5 considerando que son aceptables y solo un 14% no está de acuerdo con la afirmación, calificando con puntuaciones de 1 a 3 en la escala. La mayoría de los usuarios están de acuerdo con que la estructura y la limpieza de dichas instalaciones es la adecuada al momento de ser atendidos en la enfermería.

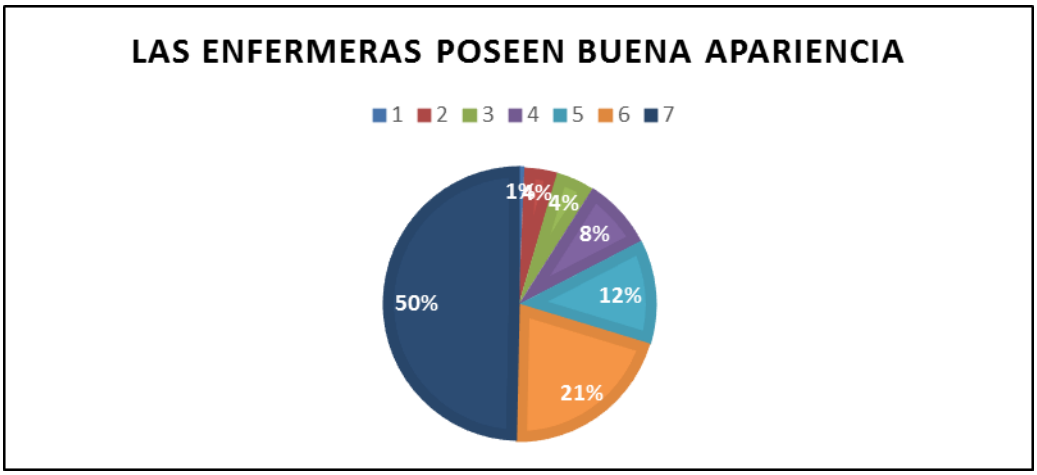

Gráfico 8. Opinión sobre la buena apariencia de las enfermeras

El 71% de las personas atendidas están de acuerdo con que las enfermeras poseen buena apariencia a la hora de atenderlos calificando con puntuaciones de 6 y 7 en la escala servqual, el 20% de las personas atendidas calificó con una puntación de 4 y 5 considerando que es aceptable y el 9 % no está de acuerdo con la afirmación otorgando calificaciones de 1 a 3 puntos en la escala. Los usuarios coinciden con que las enfermeras

siempre están bien arregladas y su ropa es la adecuada para el trabajo. En este sentido, las enfermeras cuentan con un uniforme institucional y una bata blanca de manera tal que se evite el uso de ropa casual.

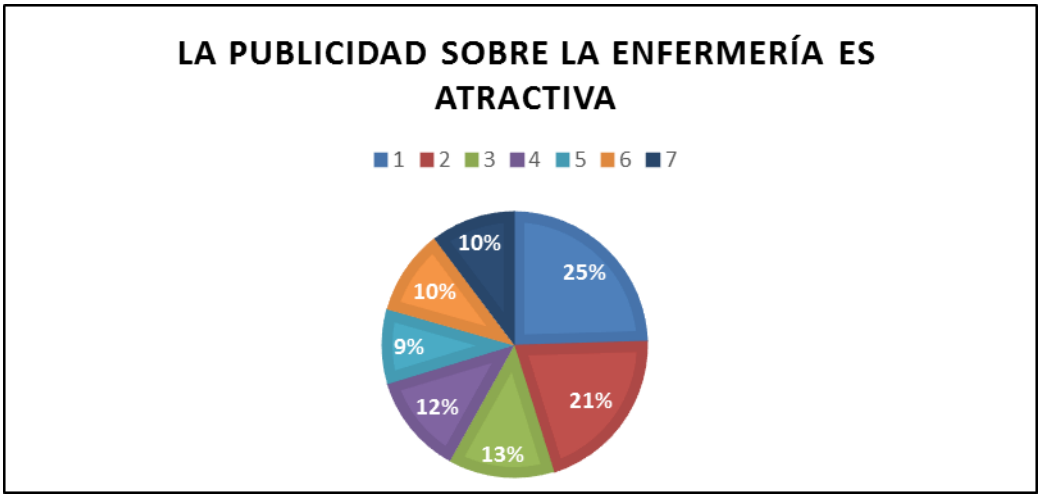

Gráfico 9. Opinión sobre la publicidad de la enfermería

El 20% de los usuarios no está de acuerdo con que la publicidad de la enfermería es atractiva calificando con puntuaciones de 6 y 7 en la escala servqual, el 21% de las personas atendidas calificó con una puntación de 4 y 5 considerando que es aceptable, y un 59% no está de acuerdo con la afirmación otorgando calificaciones de 1 a 3 puntos en la escala. La razón por la que más del 50% considera que no es atractiva es porque muy poco observa publicidad sobre los servicios de la enfermería en las redes sociales y en las instalaciones de la universidad.

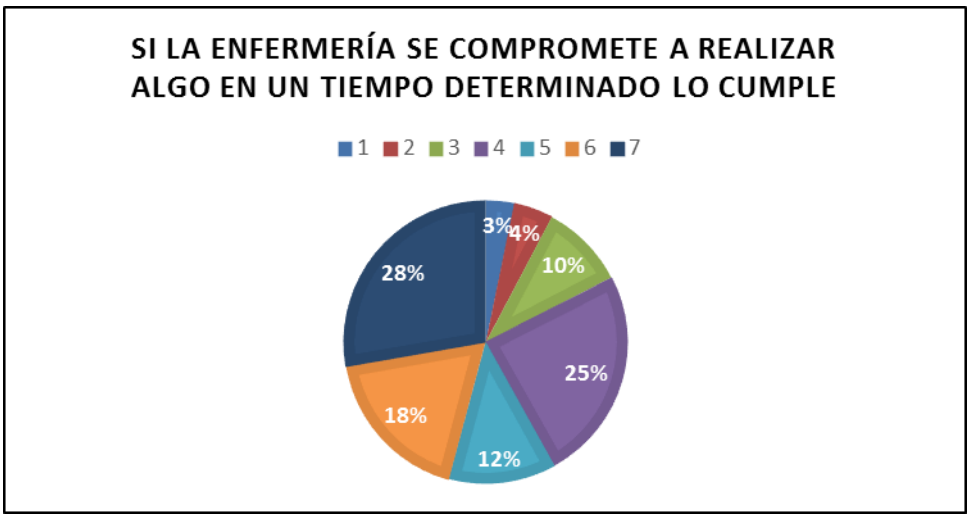

Gráfico 10. Opinión sobre el cumplimiento del tiempo en la atención a los pacientes.

El 46% de las personas atendidas están de acuerdo en que la enfermería cuando se compromete a realizar alguna atención en un tiempo determinado lo cumple calificando con puntuaciones de 6 y 7 en la escala servqual, un 37% de las personas atendidas calificó con una puntación de 4 y 5 considerando que es aceptable, y un 17% no está de acuerdo con la afirmación otorgando calificaciones de 1 a 3 puntos en la escala, es decir que la mayoría de los usuarios considera que los tiempos que les establecen las enfermeras para llevar a cabo los procesos durante la atención medica son cumplidos, evitando que los usuarios esperen demasiado para ser atendidos.

Gráfico 11. Opinión de los usuarios sobre el interés de la enfermería en resolver un problema.

El 63% de los usuarios está de acuerdo que cuando alguien necesita de la enfermería debido a un problema se muestra un real interés por resolverlo calificando con puntuaciones de 6 y 7 en la escala servqual, un 25% de las personas atendidas calificó con una puntación de 4 y 5 considerando que es aceptable y el 12% no está de acuerdo con la afirmación otorgando calificaciones de 1 a 3 puntos en la escala. La mayoría de los usuarios mencionaron que en la enfermería siempre se intenta resolver cualquier emergencia, sin embargo, hay casos donde la enfermería no cuenta con el medicamento o tratamiento necesario, en este sentido se ha considerado la situación actual del país, en lo que respecta a abastecimiento de medicinas.

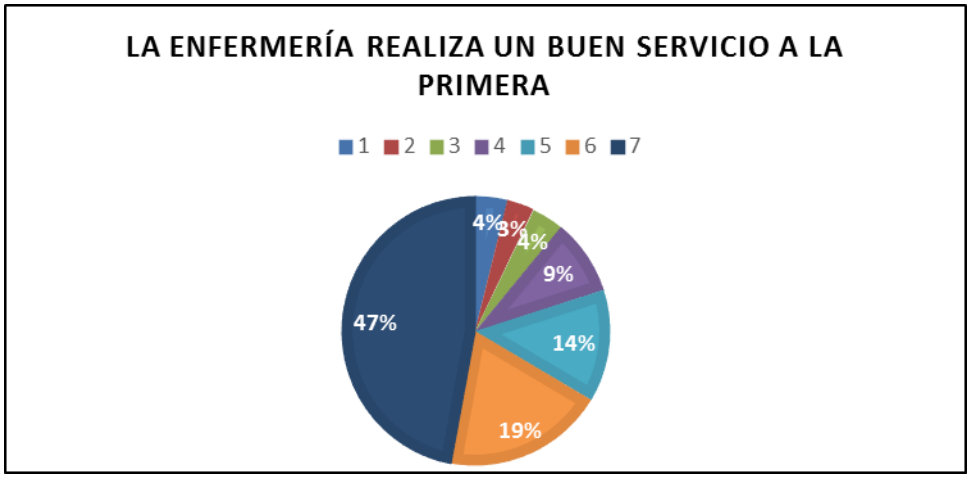

Gráfico 12. Opinión de los usuarios sobre si la enfermería realiza un buen servicio a la primera.

El 66 % de los usuarios está de acuerdo con que la enfermería realiza un buen servicio a la primera calificando con puntuaciones de 6 y 7 en la escala servqual, un 23% de las personas atendidas calificó con una puntación de 4 y 5 considerando que es aceptable y el 11% no está de acuerdo con la afirmación no está de acuerdo con la afirmación otorgando calificaciones de 1 a 3 puntos en la escala. La mayoría de los usuarios coincide con que desde el primer momento en que llegan a la enfermería se les presta una buena atención.

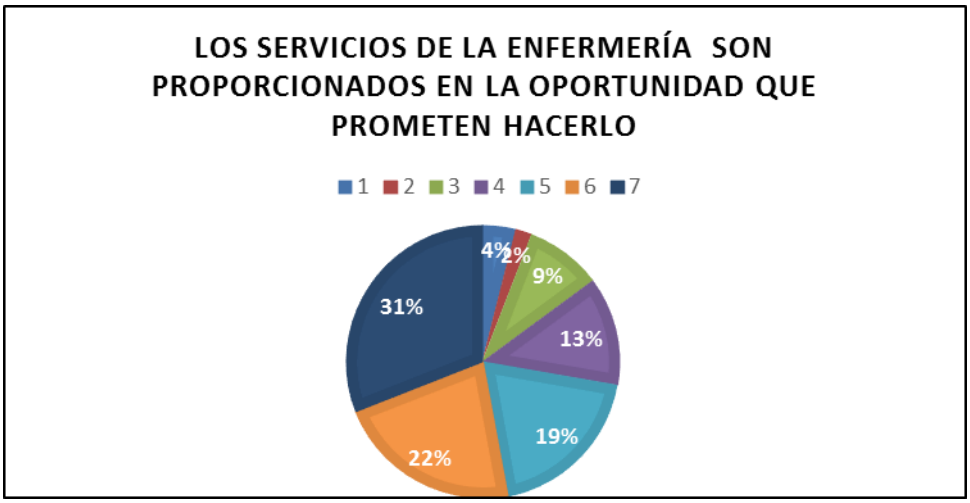

Gráfico 13. Opinión de los usuarios sobre si los servicios de la enfermería son proporcionados en la oportunidad que prometen hacerlo

El 53% de los usuarios está de acuerdo con que los servicios de enfermería son proporcionados en la oportunidad que prometen hacerlo calificando con puntuaciones de 6 y 7 en la escala servqual, el 32% de las personas atendidas calificó con una puntación de 4 y 5 considerando que es aceptable, y un 15% no está de acuerdo con la afirmación otorgando calificaciones de 1 a 3 puntos en la escala. Algunos usuarios mencionan que en

oportunidades asistieron a la enfermería y esta se encontraba cerrada en el horario establecido para la atención de usuarios, por lo que consideran que el servicio de la enfermería no siempre es proporcionado en las oportunidades que las enfermeras prometen realizar la atención al usuario.

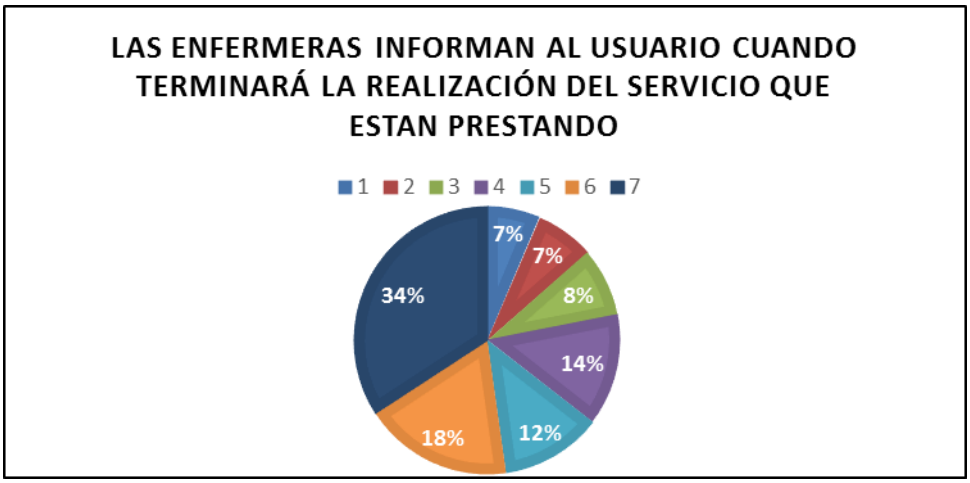

Gráfico 14. Opinión de los usuarios sobre si las enfermeras informan cuándo terminará la realización del servicio.

El 52% de los usuarios coinciden en que las enfermeras les informan cuándo terminará la realización del servicio calificando con puntuaciones de 6 y 7 en la escala servqual, un 26% de las personas atendidas calificó con una puntación de 4 y 5 considerando que es aceptable la información que dan las enfermeras, y un 22% no está de acuerdo con la afirmación otorgando calificaciones de 1 a 3 puntos en la escala. La mayoría de los usuarios mencionaron que mientras se encuentran en la enfermería el personal les indica un tiempo aproximado de cuanto tardaran con el procedimiento.

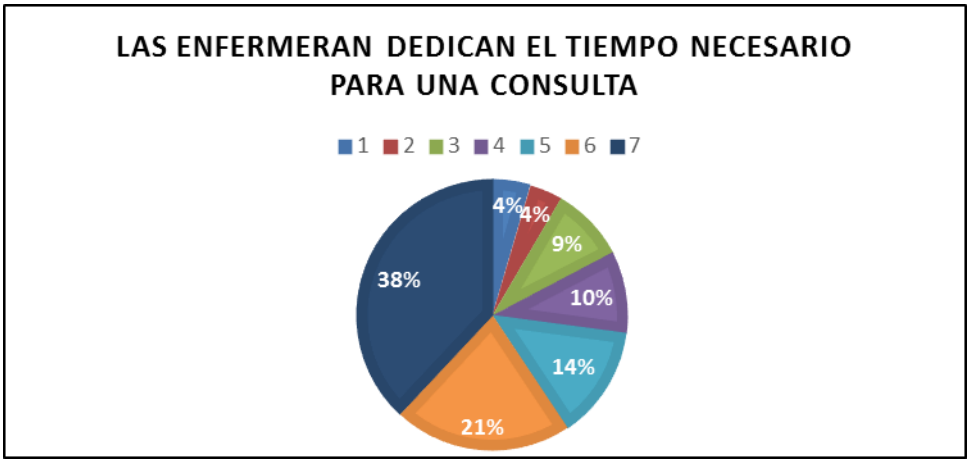

Gráfico 15. Opinión de los usuarios sobre si las enfermeras dedican el tiempo necesario a la consulta.

El 59% de los usuarios coincide que las enfermeras dedican el tiempo necesario para una consulta calificando con puntuaciones de 6 y 7 en la escala servqual, el 24% de las personas atendidas calificó con una puntación de 4 y 5 considerando que es aceptable, y el 17% no está de acuerdo con la afirmación otorgando calificaciones de 1 a 3 puntos en la escala. La mayoría de los usuarios mencionan que en las oportunidades que han sido atendidos en la enfermería, las enfermeras han tardado lo necesario en cada consulta en el registro del paciente.

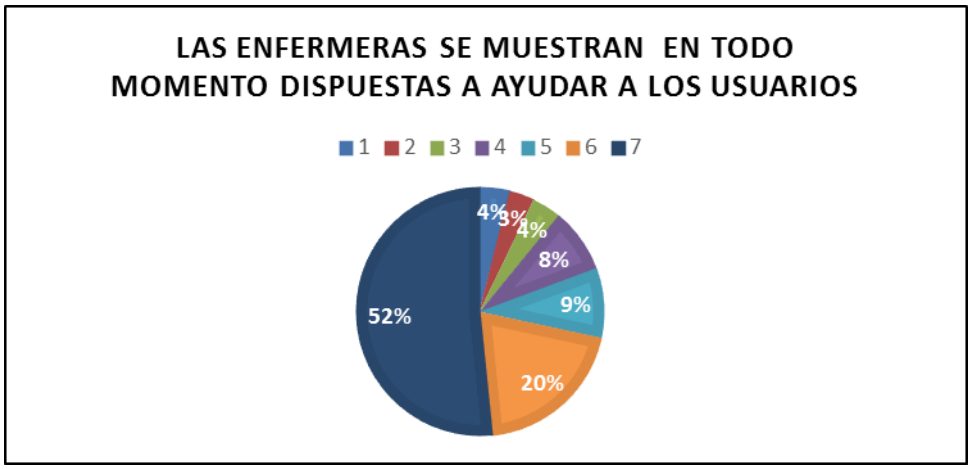

Gráfico 16. Opinión sobre la disposición de las enfermeras en ayudar a los usuarios.

El 72% de las personas atendidas en la enfermería concuerdan con las enfermeras se muestran en todo momento dispuestas a ayudar a los usuarios calificando con puntuaciones de 6 y 7 en la escala servqual, un 17% de las personas atendidas calificó con una puntación de 4 y 5 considerando que es aceptable, y un 11% no está de acuerdo con la afirmación otorgando calificaciones de 1 a 3 puntos en la escala. Los usuarios comentan que durante l espera en la enfermería se evidencia que las enfermeras están pendientes de ellos en lo que necesiten en todo momento.

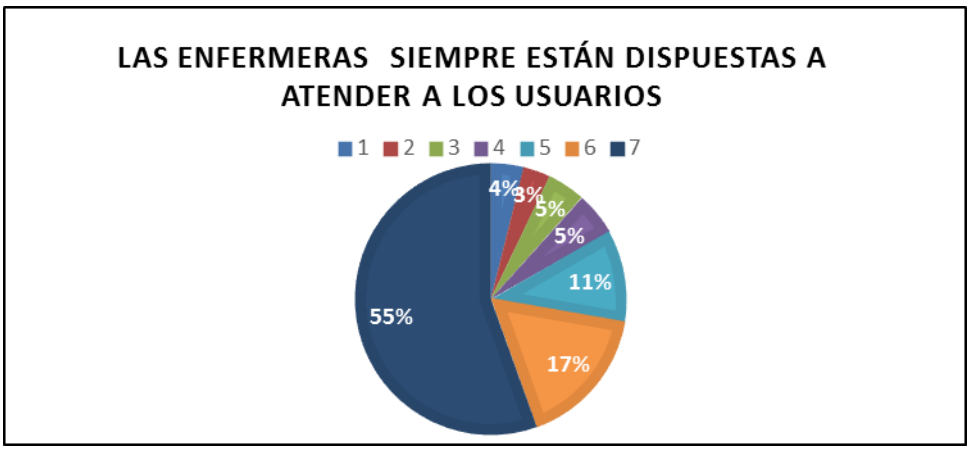

Gráfico 17.Opinión sobre la disposición de las enfermeras para atender a los usuarios

El 72% de las personas atendidas en la enfermería están de acuerdo con que las enfermeras se muestran siempre dispuestas a atender a los usuarios calificando con puntuaciones de 6 y 7 en la escala servqual, 16% de las personas atendidas calificó con una puntación de 4 y 5 considerando que es aceptable la disposición de las enfermeras, y un 12% no está de acuerdo con la afirmación otorgando calificaciones de 1 a 3 puntos en la escala. En los momentos en que la enfermería presta servicio, los usuarios mencionan que las enfermeras muestran disposición de atenderlos desde el momento en que llegan, son pocos los casos en los que las enfermeras no se encuentran disponibles, algunos usuarios comentaron que entre las 12:00 p.m. y la 1:00 p.m. la puerta de la enfermería en ocasiones se encuentra cerrada, cabe mencionar, que la enfermera del primer turno comentó que en caso de haber terminado su turno y no haber llegado la enfermera que le realiza la suplencia para el segundo turno, ella deja la puerta de la enfermería cerrada para los usuarios por cuestiones de seguridad de los implementos que allí se encuentran.

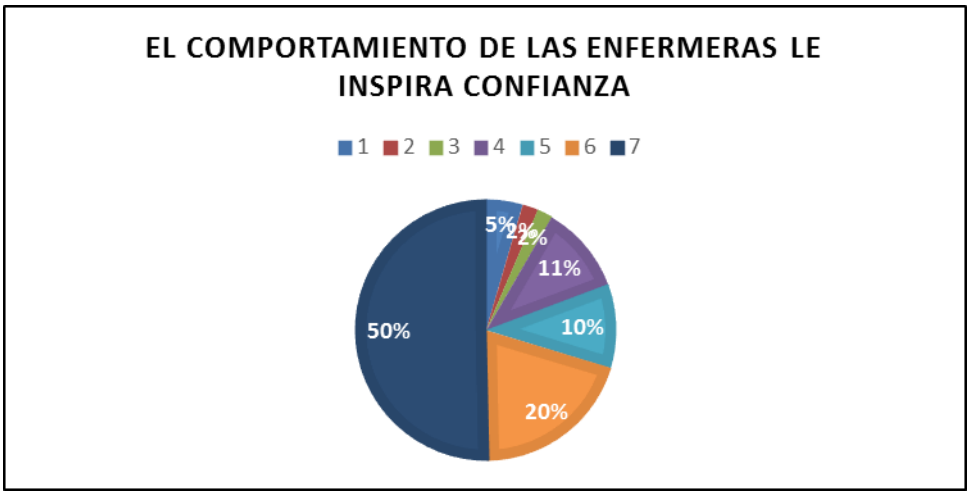

Gráfico 18. Opinión de los usuarios sobre la confianza que inspiran las enfermeras.

El 70% de las personas atendidas están de acuerdo con que el comportamiento de las enfermeras le inspira confianza calificando con puntuaciones de 6 y 7 en la escala servqual, un 21% de las personas atendidas calificó con una puntación de 4 y 5 considerando que es aceptable el comportamiento de las enfermeras, un 9% no está de acuerdo con esta afirmación otorgando calificaciones de 1 a 3 puntos en la escala. La mayoría de los usuarios coinciden con que el comportamiento de las enfermeras les transmite la sensación de que van a obtener el servicio esperado.

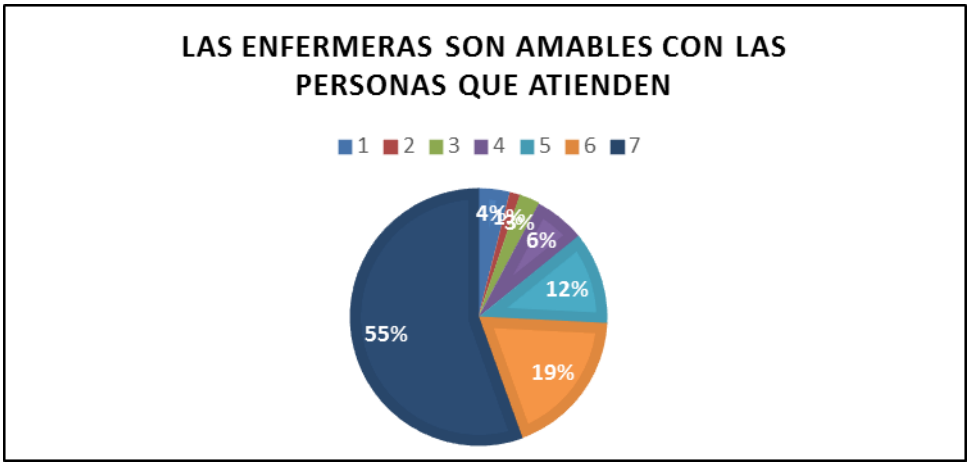

Gráfico 19. Opinión sobre la amabilidad de las enfermeras con las personas que atienden

El 74% de las personas atendidas en la enfermería concuerdan con que las enfermeras son amables a la hora de atenderlos en la enfermería calificando con puntuaciones de 6 y 7 en la escala servqual, un 18% de las personas atendidas calificó con una puntación de 4 y 5 considerando que es aceptable la amabilidad que demuestran, y un 8% no está de acuerdo con la afirmación otorgando calificaciones de 1 a 3 puntos en la escala. La mayoría de los usuarios comentan que las enfermeras muestran ser amables teniendo un trato cariñoso, afectuoso y gentil.

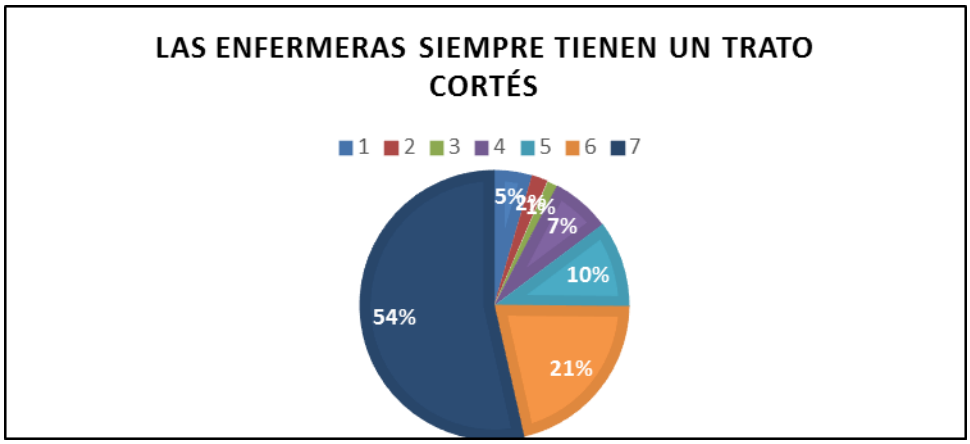

Gráfico 20. Opinión sobre el trato de las enfermeras

El 75% de las personas atendidas en la enfermería están de acuerdo en que las enfermeras siempre tienen un trato cortés a la hora de atender a los usuarios calificando con puntuaciones de 6 y 7 en la escala servqual, un 17% de las personas atendidas calificó con una puntación de 4 y 5 considerando que es aceptable el trato de las enfermeras, y un 9% no está de acuerdo con la afirmación otorgando calificaciones de 1 a 3 puntos en la escala.

La mayoría de los usuarios coincide con que las enfermeras tienen un trato Educado y respetuoso a la hora de atenderlos.

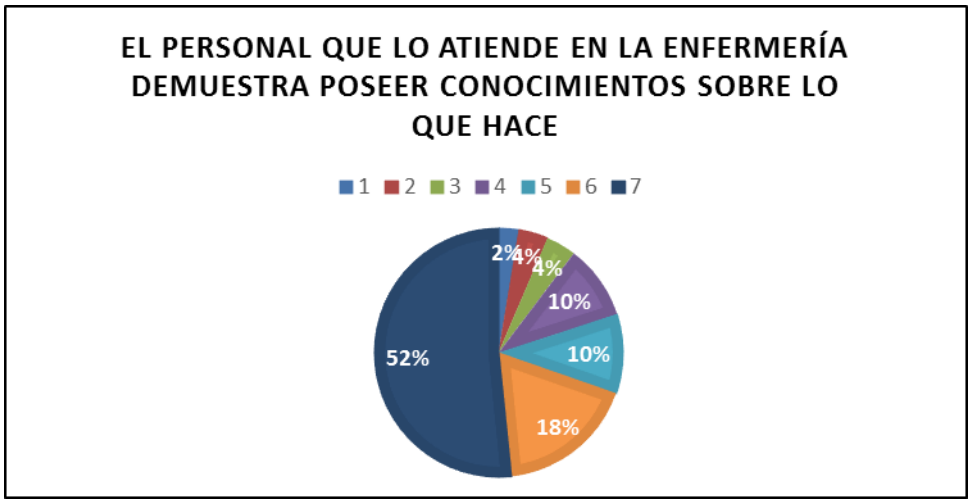

Gráfico 21. Opinión sobre los conocimientos del personal de la enfermería.

El 70% de las personas atendidas están de acuerdo con que el personal de la enfermería demuestra poseer conocimientos sobre lo que hace usuarios calificando con puntuaciones de 6 y 7 en la escala servqual, un 20% de las personas atendidas calificó con una puntación de 4 y 5 considerando que es aceptable lo que demuestra el personal, y un 10% no está de acuerdo con esta afirmación otorgando calificaciones de 1 a 3 puntos en la escala. La mayoría de los usuarios consideran que las enfermeras demuestran experiencia y profesionalismo a la hora de atenderlos.

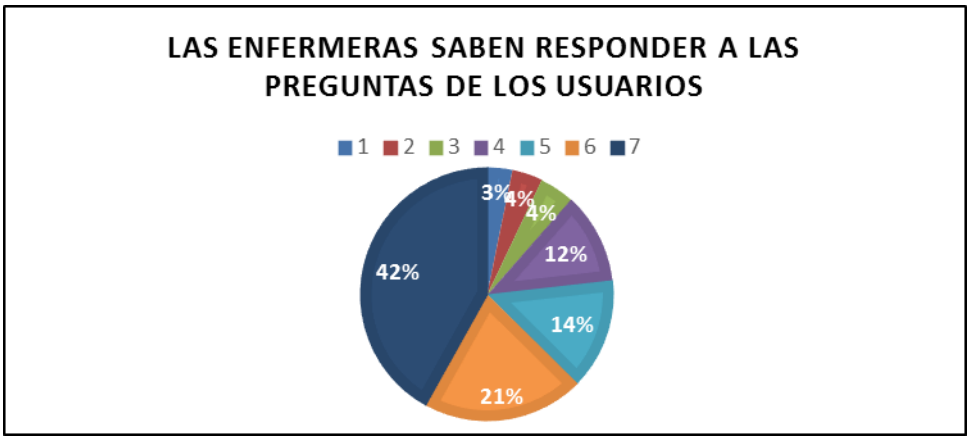

Gráfico 22. Opinión sobre la capacidad de las enfermeras de responder a las preguntas de los usuarios.

El 63% de las personas atendidas, están de acuerdo con que las enfermeras saben responder a sus preguntas calificando con puntuaciones de 6 y 7 en la escala servqual, un 26% de las personas atendidas calificó con una puntación de 4 y 5 considerando que es aceptable las respuestas de las enfermeras, un 11% no está de acuerdo con la afirmación otorgando

calificaciones de 1 a 3 puntos en la escala. La mayoría de los usuarios mencionan que durante la atención las enfermeras contestan las preguntas realizadas sobre el tratamiento que se está aplicando o cualquier duda que surge durante el proceso.

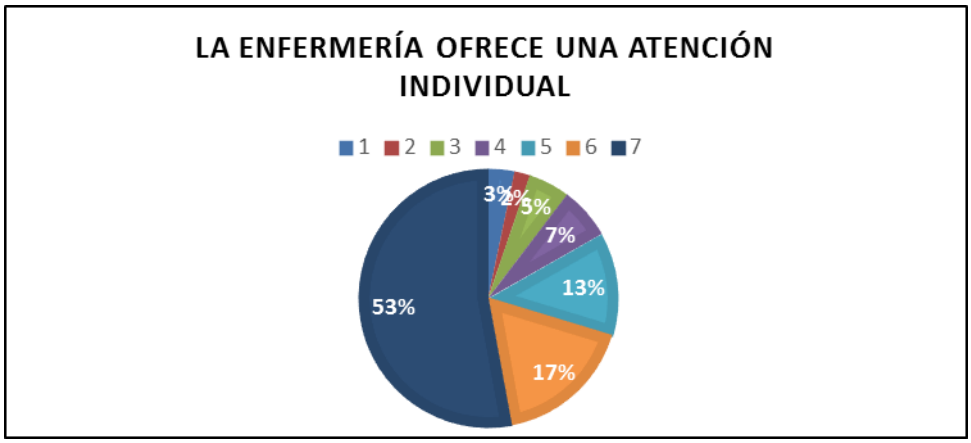

Gráfico 23. Opinión sobre la atención ofrecida.

El 70% de las personas atendidas están de acuerdo de que la atención ofrecida en la enfermería es individual calificando con puntuaciones de 6 y 7 en la escala servqual, un 20% de las personas atendidas calificó con una puntación de 4 y 5 considerando que es aceptable la atención, y un 10% de los usuarios no están de acuerdo con la afirmación otorgando calificaciones de 1 a 3 puntos en la escala. La mayoría de los usuarios coincide con que las enfermeras los atienden adaptándose de acuerdo con las necesidades de cada uno, siendo una atención individual.

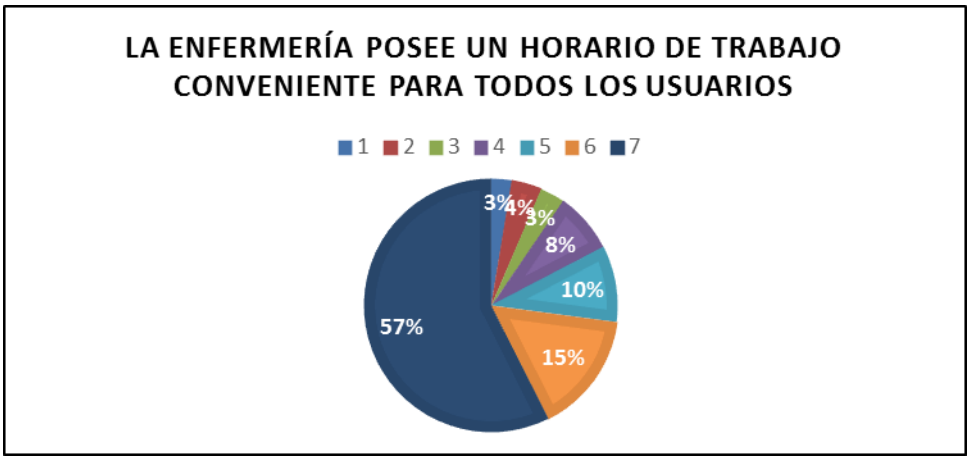

Gráfico 24. Opinión sobre la conveniencia del horario de la enfermería para todos los usuarios.

El 72% de las personas atendidas consideran que el horario que posee la enfermería es conveniente para todos los usuarios calificando con puntuaciones de 6 y 7 en la escala servqual, un 18% de las personas atendidas calificó con una puntación de 4 y 5 considerando que es aceptable el horario de trabajo, y un 10% no está de acuerdo con la

afirmación otorgando calificaciones de 1 a 3 puntos en la escala. Los usuarios opinan que los horarios de atención con los que cuenta la enfermería son adecuados para que las personas que hacen vida en la UCAB puedan asistir en cualquier momento, sin embargo, algunos comentan que en ciertos casos han asistido en el horario de atención establecido y no han sido atendidos debido a que la enfermería se encuentra cerrada.

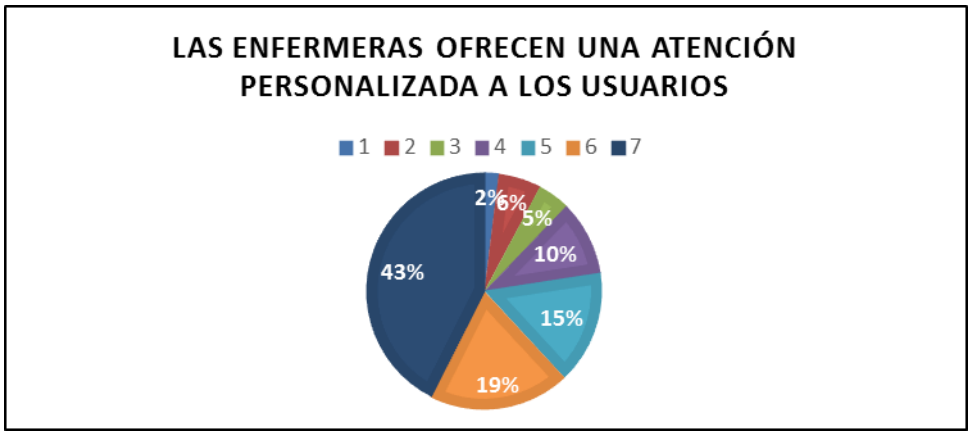

Gráfico 25. Opinión sobre una atención personalizada por parte de las enfermeras.

El 62% de los usuarios consideran que la atención ofrecida por las enfermeras es personalizada calificando con puntuaciones de 6 y 7 en la escala servqual, un 25% de las personas atendidas calificó con una puntación de 4 y 5 considerando que es aceptable la atención brindada, y un 13% no está de acuerdo con la afirmación otorgando calificaciones de 1 a 3 puntos en la escala. La mayoría de los usuarios comentan que las enfermeras les brindan una atención de acuerdo con las preferencias e intereses de cada uno de ellos, siendo así una atención personalizada.

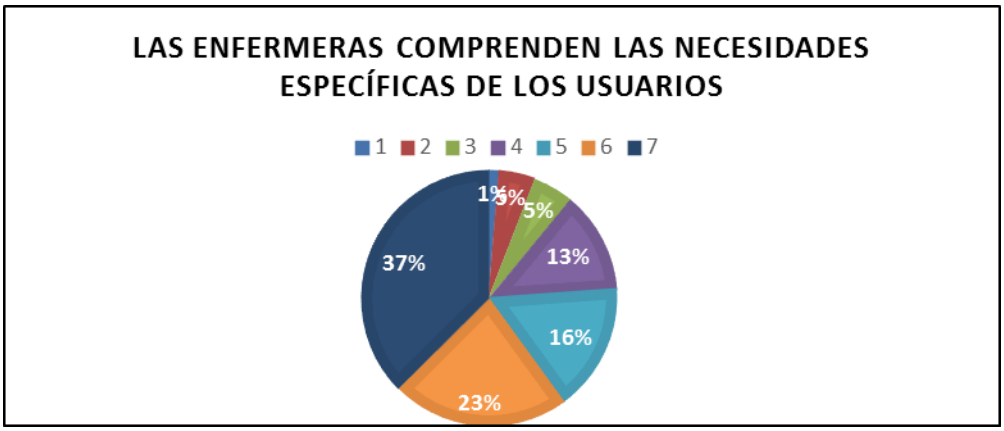

Gráfico 26. Opinión sobre la comprensión de las necesidades específicas de los usuarios por parte de las enfermeras.

El 60% de las personas atendidas están de acuerdo con que las enfermeras logran comprender las necesidades de los usuarios calificando con puntuaciones de 6 y 7 en la escala servqual, un 29% de las personas atendidas calificó con una puntación de 4 y 5 considerando que es aceptable la comprensión que demuestran las enfermeras y un 11% no está de acuerdo con la afirmación otorgando calificaciones de 1 a 3 puntos en la escala, la mayoría coincide con que las enfermeras demuestran conocer y entender las necesidades de los usuarios.

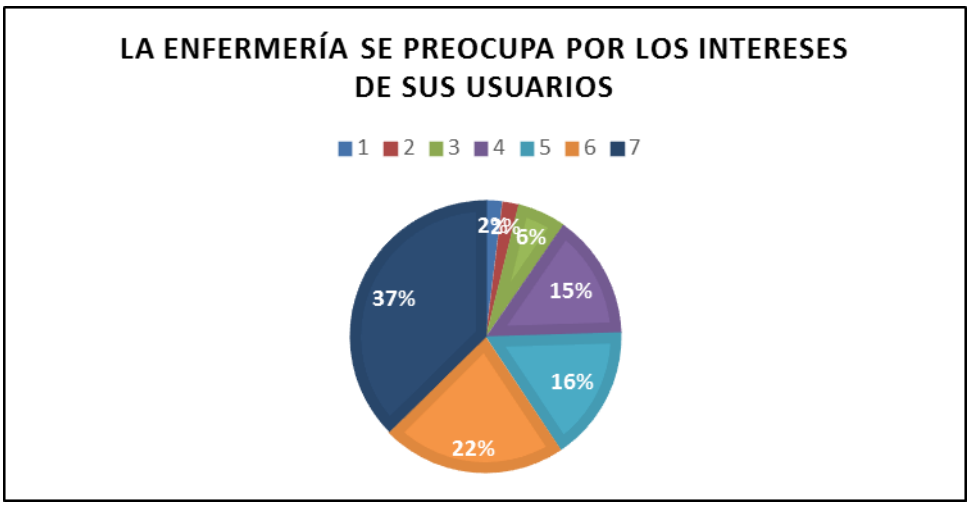

Gráfico 27. Opinión sobre la preocupación de la enfermería por los intereses de los usuarios.

El 59% de las personas atendidas, están de acuerdo con que la enfermería se preocupa por los intereses de los usuarios calificando con puntuaciones de 6 y 7 en la escala servqual, el 31% de las personas atendidas calificó con una puntación de 4 y 5 considerando que es aceptable la preocupación que demuestran las enfermeras, y un 10% no está de acuerdo con la afirmación otorgando calificaciones de 1 a 3 puntos en la escala. La mayoría de los usuarios coincide con que las enfermeras muestran su preocupación por cumplir con los intereses de las personas que asisten a la enfermería.

Adicionalmente se realizaron dos (02) preguntas en la encuesta realizada a los usuarios de la enfermería, las cuales de la escala del 1 al 20 deberían calificar el servicio, la pregunta 23 y 24 hacen referencia a como califican el servicio brindado por la enfermería y si el servicio recibido cumple con las expectativas que tenían antes de ingresar al servicio médico respectivamente.

A continuación, los resultados obtenidos de esas dos (02) preguntas adicionales.

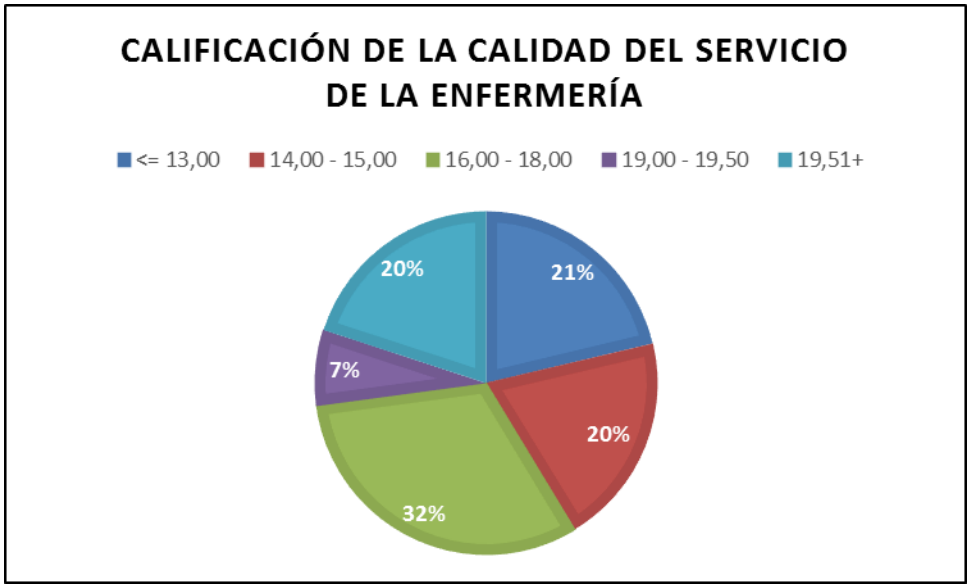

Gráfico 28. Calificación de la calidad del servicio de la enfermería desde la perspectiva del usuario

El 32% de las personas atendidas le otorgan una calificación al servicio de enfermería entre 16 y 18 puntos, un 21% de las personas atendidas considera que la calificación menor o igual a 13 puntos es adecuada, un 20% de las personas atendidas otorgan una calificación entre 19,5 puntos o mayor, mientras otro 20% otorga una calificación entre 14 y 15 puntos, por último, un 7% de las personas atendidas otorgan una calificación entre 19 y 19,50 puntos. El 79% de los usuarios calificaron por encima de 13 puntos es decir que la mayoría consideran que la calidad del servicio es buena.

Gráfico 29. Relación entre expectativa y atención recibida.

EL 32% de las personas atendidas consideran que la relación entre sus expectativas y la atención recibida fue entre 19 y 20 puntos, el 25% de las personas atendidas consideran que la relación entre sus expectativas y la atención recibida fue entre 17 y 18 puntos, el 22% considera que la relación entre sus expectativas y la atención recibida fue menor o igual a 13 puntos y por último, el 21% de las personas atendidas consideran que la relación entre sus expectativas y la atención recibida fue entre 14 y 16 puntos. Solo un 22% calificó menor o igual a 13 puntos, mientras un 78% considera que la atención recibida coincide con las expectativas que tenían del servicio.

4. Análisis de las Dimensiones de SERQUAL

A continuación, las respuestas de los usuarios de acuerdo con las cinco dimensiones de SERVQUAL evaluadas por el instrumento:

Sexo

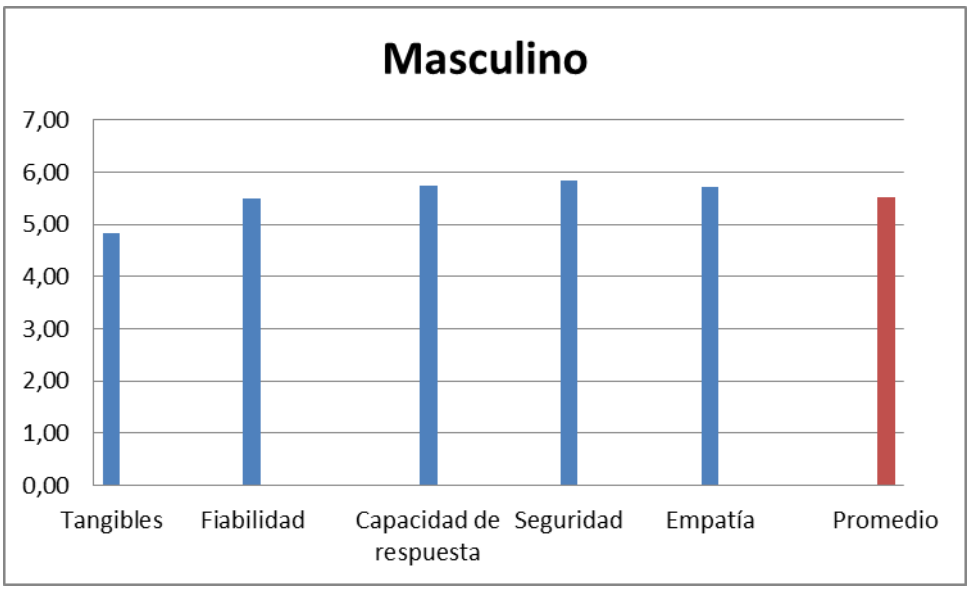

Gráfico 30. Opinión del sexo masculino sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual.

Las personas encuestadas de sexo masculino calificaron el servicio con una media de 5,52 puntos en la escala Servqual. En cuanto a las dimensiones, la de menor puntaje fue la dimensión de Elementos Tangibles con 4,48 puntos, seguido por la dimensión de Fiabilidad, la cual obtuvo un puntaje de 5,49 puntos. La dimensión Capacidad de respuesta obtuvo un puntaje de 5,48 puntos y la dimensión seguridad obtuvo una puntuación de 5,84 puntos, siendo esta la dimensión mejor calificada por los usuarios masculinos. Se evidencia

que los usuarios masculinos le otorgaron la calificación más baja a la dimensión elementos tangibles, indicando que a su parecer la enfermería no posee equipos muy modernos y que carecen de publicidad.

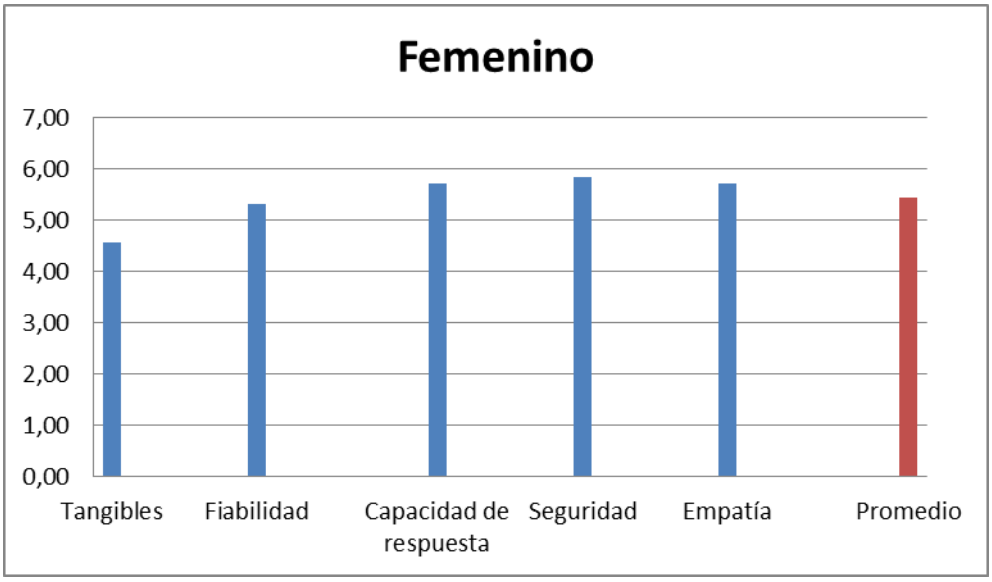

Gráfico 31. Opinión del sexo femenino sobre el servicio en las dimensiones Servqual.

Las personas encuestadas de sexo femenino calificaron el servicio con una media de 5,43 puntos en la escala Servqual. En cuanto a las dimensiones, la de menor puntaje fue la dimensión de Elementos Tangibles con 4,57 puntos, seguido por la dimensión de Fiabilidad, la cual obtuvo un puntaje de 5,31 puntos. Tanto la dimensión capacidad de respuesta y empatía obtuvieron una puntuación de 5,73 puntos, mientras que la dimensión seguridad obtuvo una mejor puntuación por parte de las usuarias de la enfermería con 5,84 puntos. Se evidencia que las mujeres otorgaron la calificación más baja a la dimensión elementos tangibles, indicando que a su parecer la enfermería no posee equipos muy modernos y que carecen de publicidad.

Edad

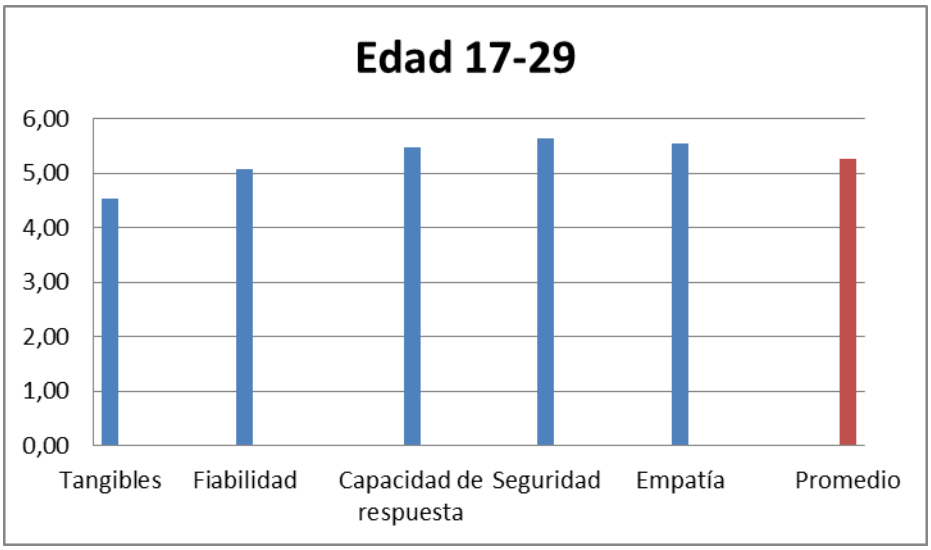

Gráfico 32. Opinión de los usuarios de edad comprendida entre 17-29 años sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual.

Las personas encuestadas con una edad entre 17 y 29 años calificaron el servicio con una media de 5,25 puntos en la escala Servqual. En cuanto a las dimensiones, la de menor puntaje fue la dimensión de Elementos Tangibles con 4,52 puntos, seguido por la dimensión de Fiabilidad, la cual obtuvo un puntaje de 5,07 puntos. La dimensión Capacidad de respuesta obtuvo un puntaje de 5,48 puntos y la dimensión seguridad obtuvo una puntuación de 5,63 puntos, siendo esta la dimensión mejor calificada por los usuarios masculinos. Adicionalmente, la dimensión empatía obtuvo una puntuación de 5,56 puntos, siendo la segunda dimensión mejor calificada por los usuarios con una edad entre 17 y 29 años. Se evidencia que los usuarios que poseen una edad entre 17 y 29 años le otorgaron la calificación más baja a la dimensión elementos tangibles, indicando que a su parecer la enfermería no posee equipos muy modernos y que carecen de publicidad.

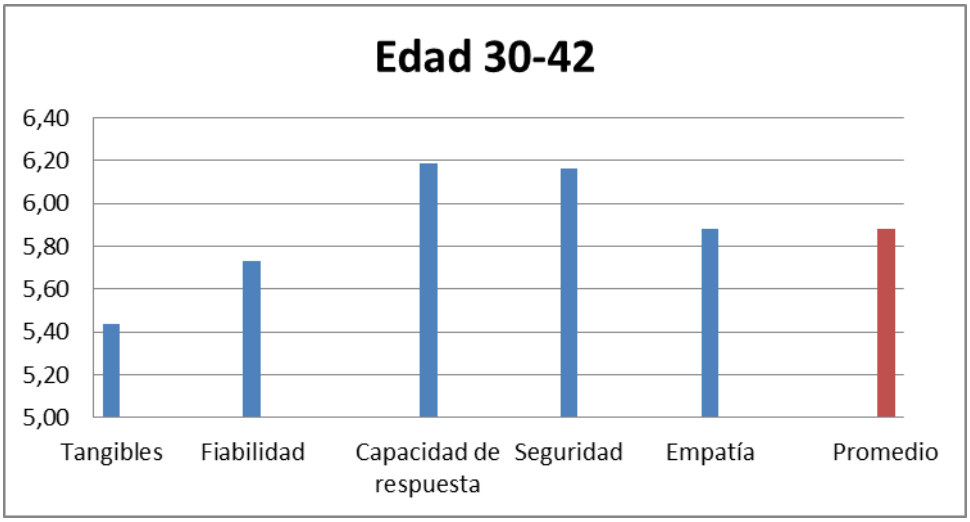

Gráfico 33. Opinión de los usuarios de edad comprendida entre 30-42 años sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual.

Las personas encuestadas con una edad entre 30 y 42 años calificaron el servicio con una media de 5,88 puntos en la escala Servqual. En cuanto a las dimensiones, la de menor puntaje fue la dimensión de Elementos Tangibles con 5,44 puntos, seguido por la dimensión de Fiabilidad, la cual obtuvo un puntaje de 5,73 puntos. La dimensión Capacidad de respuesta obtuvo un puntaje de 6,19 puntos, siendo esta la dimensión con mayor puntuación. Las dimensiones de seguridad y empatía obtuvieron 6,17 y 5,88 puntos correspondientemente. Se evidencia que los usuarios que poseen una edad entre 30 y 42 años le otorgaron la calificación más baja a la dimensión elementos tangibles, indicando que a su parecer la enfermería no posee equipos muy modernos y carecen de publicidad.

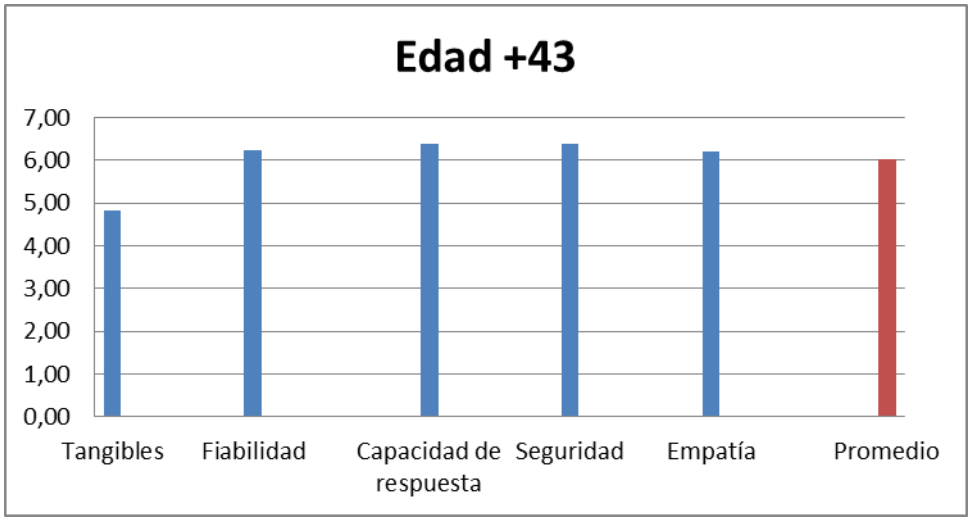

Gráfico 34. Opinión de los usuarios mayores de 43 años sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual.

Las personas encuestadas con una edad mayor o igual a 43 años, calificaron el servicio con una media de 6,02 puntos en la escala Servqual. En cuanto a las dimensiones, la de menor puntaje fue la dimensión de Elementos Tangibles con 5,48 puntos, seguido por la dimensión de empatía, la cual obtuvo un puntaje de 6,21 puntos. La dimensión fiabilidad, obtuvo una puntuación de 6,23 puntos y las dimensiones capacidad de respuesta y seguridad obtuvieron las mayores puntuaciones al lograr 6,0 y 6,39 puntos correspondientemente. Se evidencia que los usuarios de edad mayor a 43 años le otorgaron la calificación más baja a la dimensión elementos tangibles, indicando que a su parecer la enfermería no posee equipos muy modernos y carecen de publicidad.

Profesiones

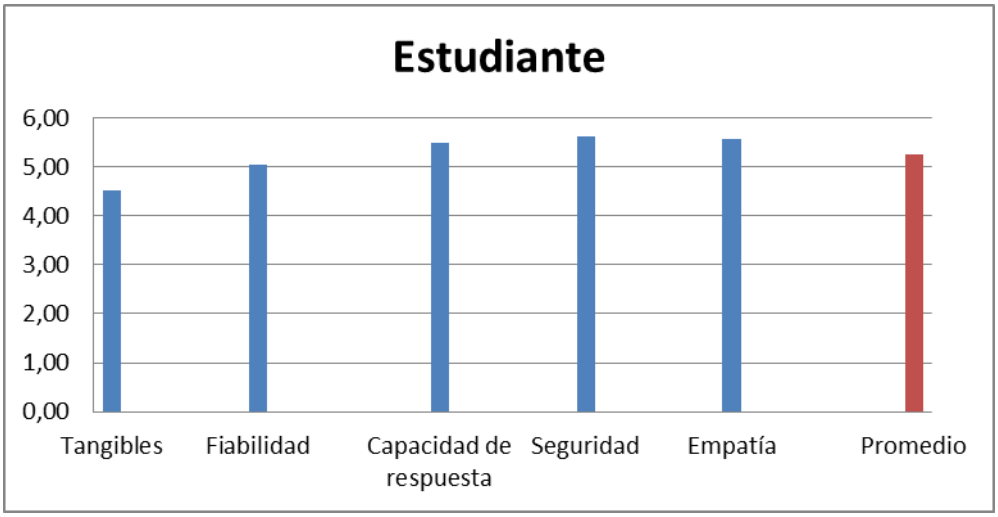

Gráfico 35. Opinión de los estudiantes sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual.

Los estudiantes calificaron el servicio con una media de 5,25 puntos en la escala Servqual. En cuanto a las dimensiones, la de menor puntaje fue la dimensión de Elementos Tangibles con 4,51 puntos, seguido por la dimensión de Fiabilidad, la cual obtuvo un puntaje de 5,05 puntos. La dimensión Capacidad de respuesta obtuvo un puntaje de 5,48 puntos y la dimensión seguridad obtuvo una puntuación de 5,63 puntos, siendo esta la dimensión mejor calificada por los usuarios masculinos. Adicionalmente, la dimensión empatía obtuvo una puntuación de 5,57 puntos, siendo la segunda dimensión mejor calificada por los estudiantes. Se evidencia que los estudiantes le otorgaron la calificación más baja a la dimensión elementos tangibles, indicando que a su parecer la enfermería no posee equipos muy modernos y carecen de publicidad.

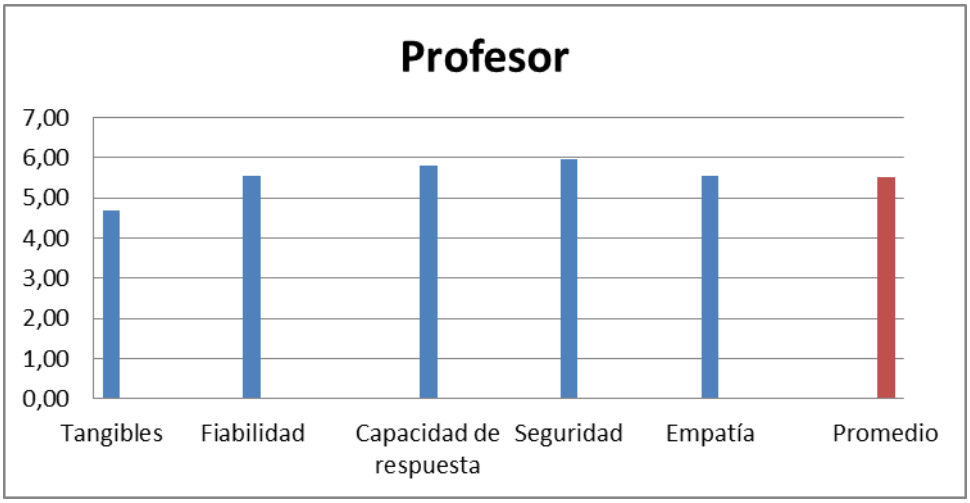

Gráfico 36. Opinión de los profesores sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual.

Los profesores calificaron el servicio con una media de 5,91 puntos en la escala Servqual. En cuanto a las dimensiones, la de menor puntaje fue la dimensión de Elementos Tangibles con 4,73 puntos, seguido por la dimensión empatía, la cual obtuvo un puntaje de 6,05 puntos. Las dimensiones fiabilidad y seguridad obtuvieron puntajes de 6,13 y 6,15 puntos correspondientemente. La dimensión con mayor puntuación por parte de los profesores fue la de capacidad de respuesta, con un total de 6,47 puntos. Se evidencia que los profesores le otorgaron la calificación más baja a la dimensión elementos tangibles, indicando que a su parecer la enfermería no posee equipos muy modernos y carecen de publicidad.

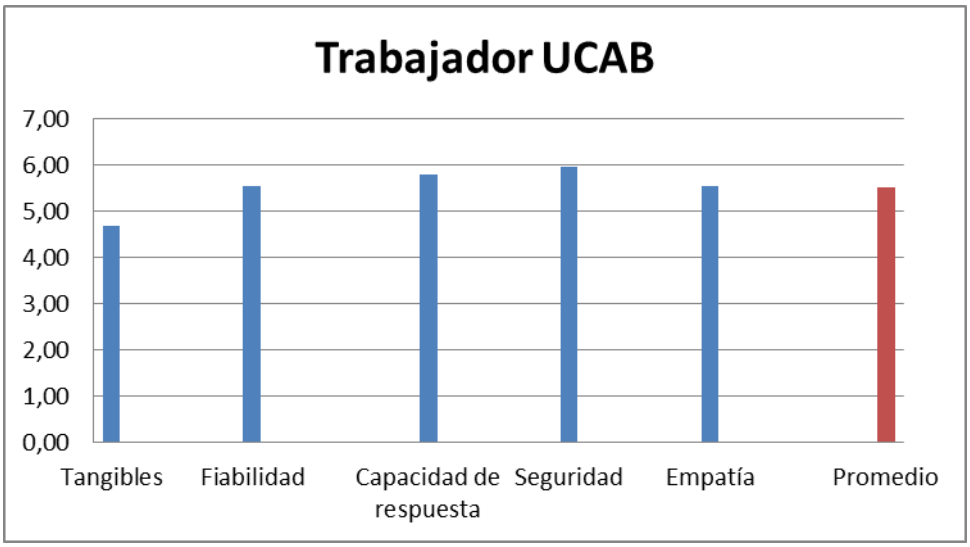

Gráfico 37. Opinión de los trabajadores sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual.

Los trabajadores de la UCAB calificaron el servicio con una media de 5,51 puntos en la escala Servqual. En cuanto a las dimensiones, la de menor puntaje fue la dimensión de Elementos Tangibles con 4,68 puntos, seguido por las dimensiones de Fiabilidad y empatía, las cuales obtuvieron un puntaje de 5,55 puntos. La dimensión Capacidad de respuesta obtuvo un puntaje de 5,80 puntos siendo la segunda dimensión mejor calificada. La dimensión seguridad, fue la que obtuvo una mayor puntuación por parte de los trabajadores de la UCAB, con un total de 5,97 puntos. Se evidencia que los usuarios trabajadores de la UCAB le otorgaron la calificación más baja a la dimensión elementos tangibles, indicando que a su parecer la enfermería no posee equipos muy modernos y carecen de publicidad.

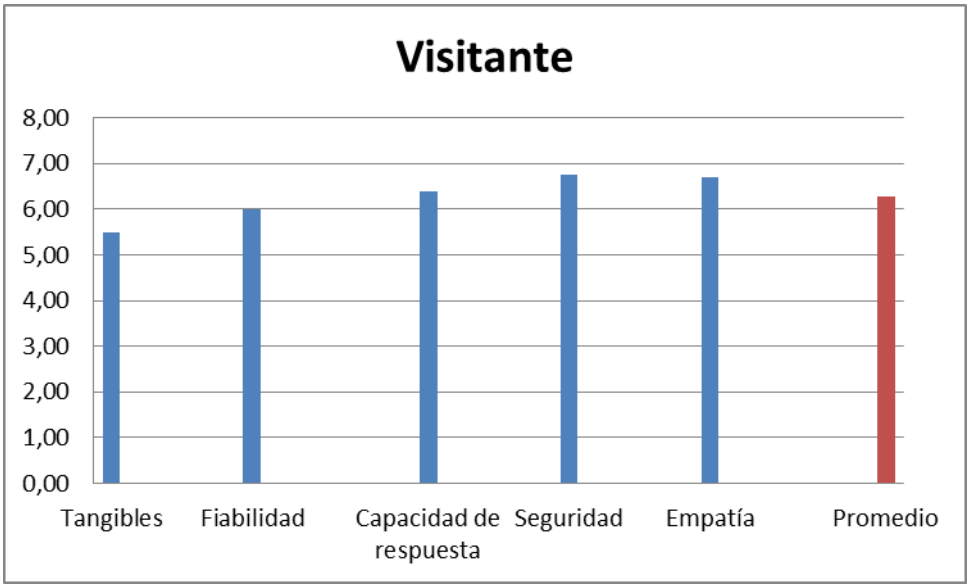

Gráfico 38. Opinión de los visitantes sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual.

Los visitantes calificaron el servicio con una media de 6,27 puntos en la escala Servqual. En cuanto a las dimensiones, la de menor puntaje fue la dimensión de Elementos Tangibles con 5,50 puntos, seguido por la dimensión de Fiabilidad, la cual obtuvo un puntaje de 6 puntos. La dimensión Capacidad de respuesta obtuvo un puntaje de 6,38 puntos y la dimensión seguridad obtuvo una puntuación de 6,75 puntos, siendo esta la dimensión mejor calificada por los usuarios masculinos. Adicionalmente, la dimensión empatía obtuvo una puntuación de 6,70 puntos, siendo la segunda dimensión mejor calificada por los trabajadores de la UCAB. Se evidencia que los usuarios visitantes le otorgaron la calificación más baja a la dimensión elementos tangibles, indicando que a su parecer la enfermería no posee equipos muy modernos y carecen de publicidad.

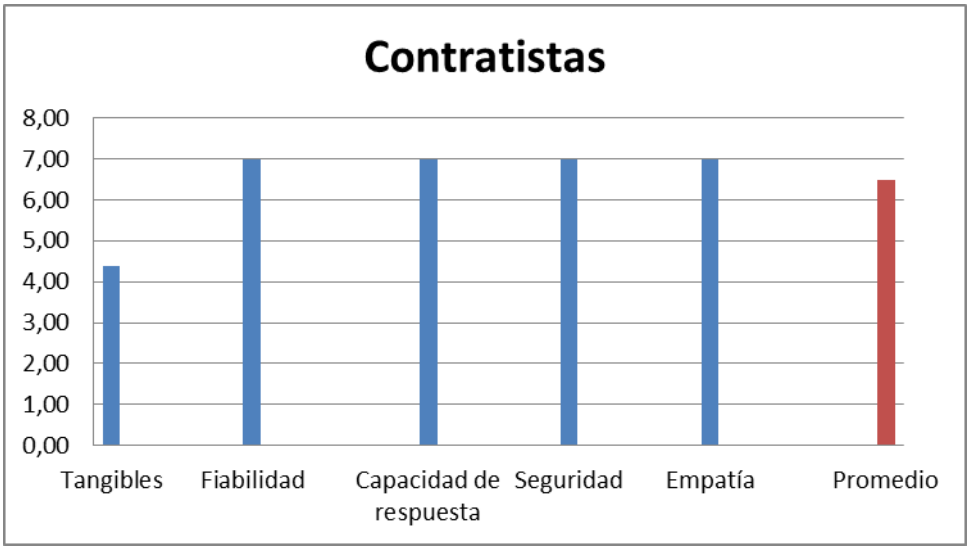

Gráfico 39. Opinión de los contratistas sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual.

Los contratistas calificaron el servicio con una media de 6,48 puntos en la escala Servqual. En cuanto a las dimensiones, cuatro de las cinco dimensiones obtuvieron la calificación máxima de puntos, dichas dimensiones fueron fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La dimensión de menor calificación fue la de elementos tangibles con 4,38 puntos otorgados por parte de los contratistas. Se evidencia que los usuarios contratistas le otorgaron la calificación más baja a la dimensión elementos tangibles indicando que a su parecer la enfermería no posee equipos muy modernos y carecen de publicidad.

Carreras

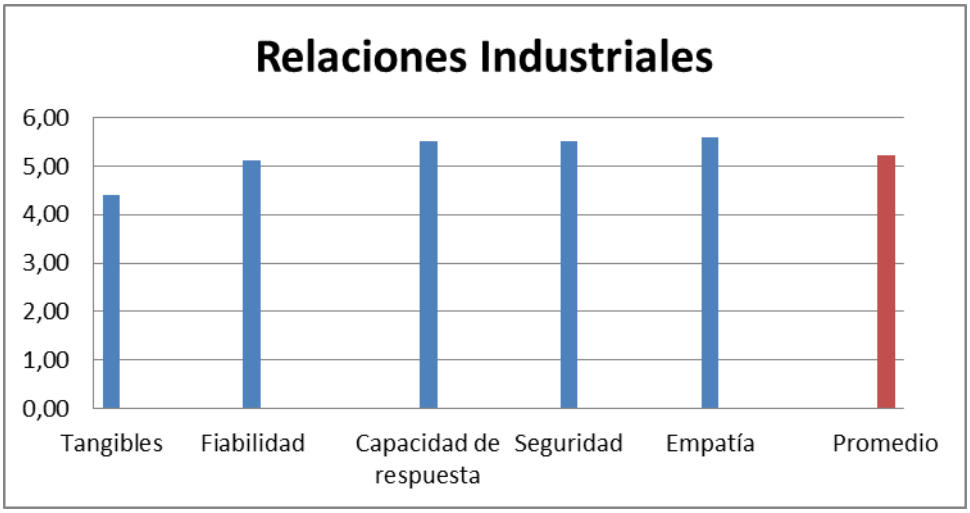

Gráfico 40. Opinión de los estudiantes de relaciones industriales sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual.

Los estudiantes de Relaciones Industriales calificaron el servicio con una media de 5,23 en la escala Servqual. Siendo la empatía la más valorada de las dimensiones, con 5,60, seguida por la capacidad de respuesta y la seguridad con un 5,52, la fiabilidad y los elementos tangibles fueron las dimensiones de puntajes más bajos, con 5,11 y 4,40 respectivamente. Se evidencia que los estudiantes de RRII le otorgaron la calificación más baja a la dimensión de elementos tangibles, indicando que a su parecer la enfermería no posee equipos muy modernos y la carecen de publicidad.

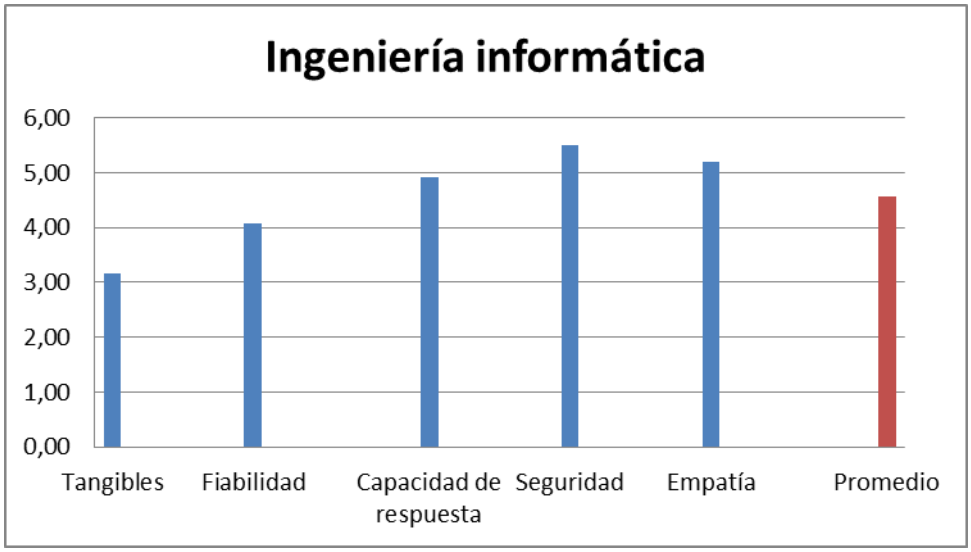

Gráfico 41. Opinión de los estudiantes de ingeniería informática sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual.

Los estudiantes de ingeniería informática calificaron el servicio con una media de 4,27 en la escala servqual. La dimensión mayor calificada fue la seguridad con una puntuación de 5,50, seguida por la empatía con una puntuación de 5,20, la capacidad de respuesta fue calificada con 4,92 puntos, las dimensiones con las puntuaciones más bajas fueron la fiabilidad y los elementos tangibles con 4,07 y 3,17 respectivamente. Se evidencia que los estudiantes de ingeniería informática le otorgaron la calificación más baja a la dimensión elementos tangibles, indicando que a su parecer la enfermería no posee equipos muy modernos y carecen de publicidad.

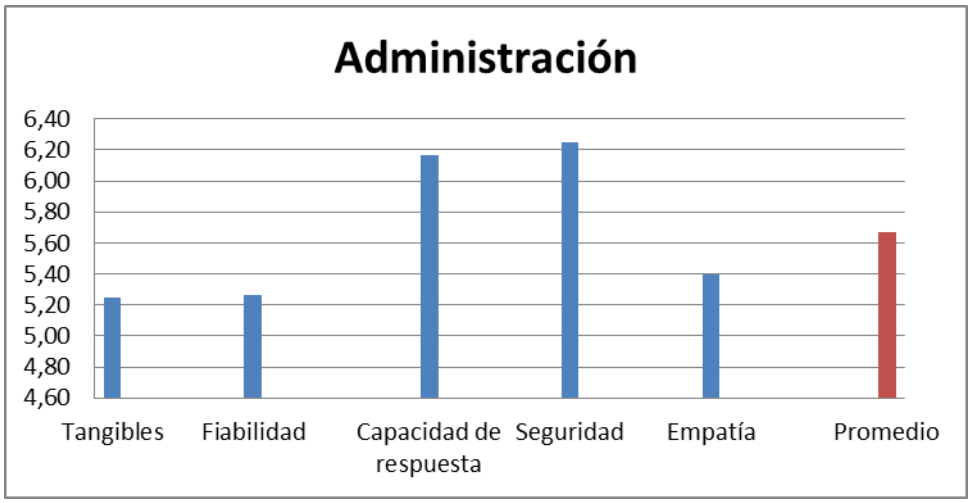

Gráfico 42. Opinión de los estudiantes de administración sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual.

Los estudiantes de administración calificaron el servicio con una media de 5,67 en la escala servqual. La dimensión con mayor puntaje es la seguridad con un 6,25, la segunda dimensión con mayor calificación fue la capacidad de respuesta con un 6,17, la dimensión de empatía fue calificada con 5,40 y las que obtuvieron el puntaje más bajo por parte de los estudiantes fueron la fiabilidad y los elementos tangibles con una puntuación de 5,27 y 5, 25 respectivamente. Se evidencia que los estudiantes de administración le otorgaron la calificación más baja a la dimensión elementos tangibles, indicando que a su parecer la enfermería no posee equipos muy modernos y carecen de publicidad.

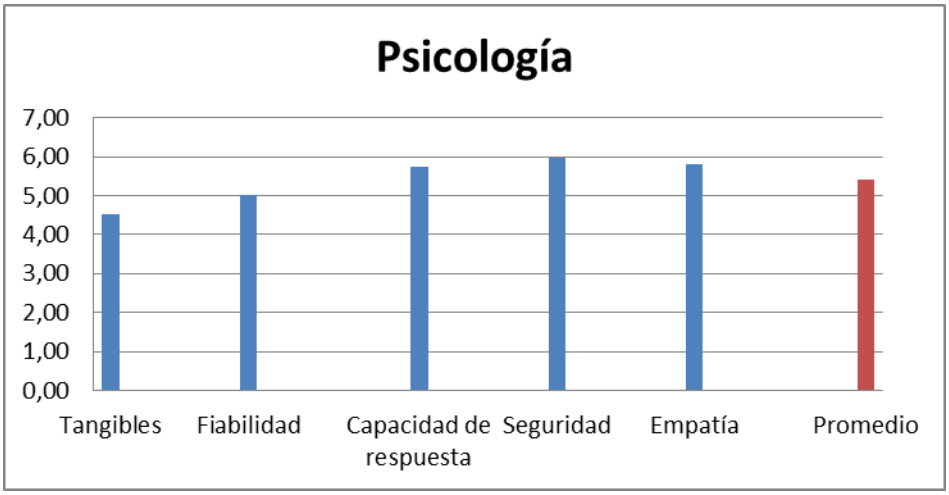

Gráfico 43. Opinión de los estudiantes de psicología sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual.

Los estudiantes de psicología calificaron el servicio con una media de 5,42 en la escala servqual. La dimensión con mayor calificación es la seguridad con una media de 5,98, seguida por la empatía con 5,81, en la capacidad de respuesta el puntaje es de 5,75, las dimensiones con bajos puntajes fueron la dimensión de fiabilidad y de elementos tangibles

con 5,00 y 4,53 respectivamente. Se evidencia los estudiantes de psicología le otorgaron la calificación más baja a la dimensión elementos tangibles, con una media de 5,81 puntos indicando que a su parecer la enfermería no posee equipos muy modernos y carecen de publicidad

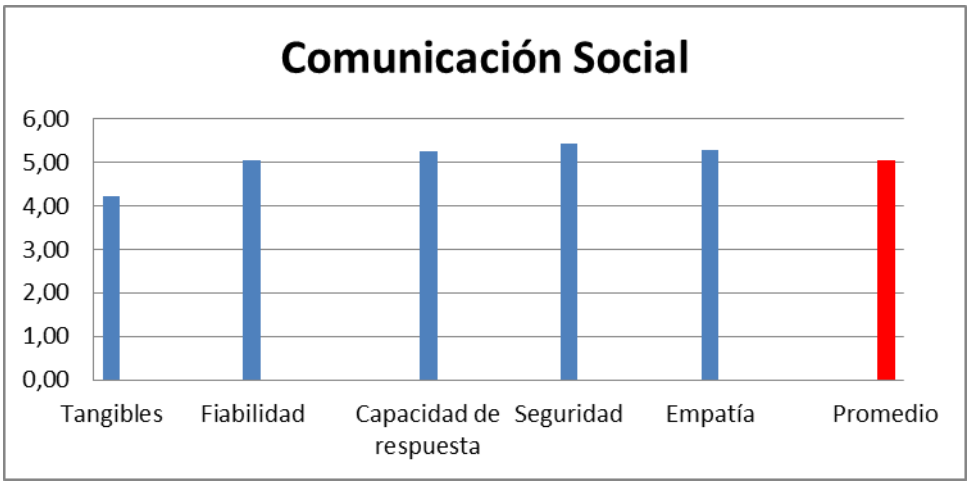

Gráfico 44. Opinión de los estudiantes de comunicación social sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual.

Los estudiantes de comunicación social calificaron el servicio con una media de 5,05 en la escala servqual. La empatía fue la dimensión con el puntaje más alto de 5,28, la segunda con calificación alta fue la dimensión de seguridad con 5,44, la dimensión de capacidad de respuesta fue de 5,24 y las dimensiones con puntajes más bajos por parte de los estudiantes fueron la fiabilidad y los elementos tangibles con 5,04 y 4,23 respectivamente. Se evidencia que los estudiantes de comunicación social le otorgaron la calificación más baja a la dimensión elementos tangibles, indicando que a su parecer la enfermería no posee equipos muy modernos y la carecen de publicidad.

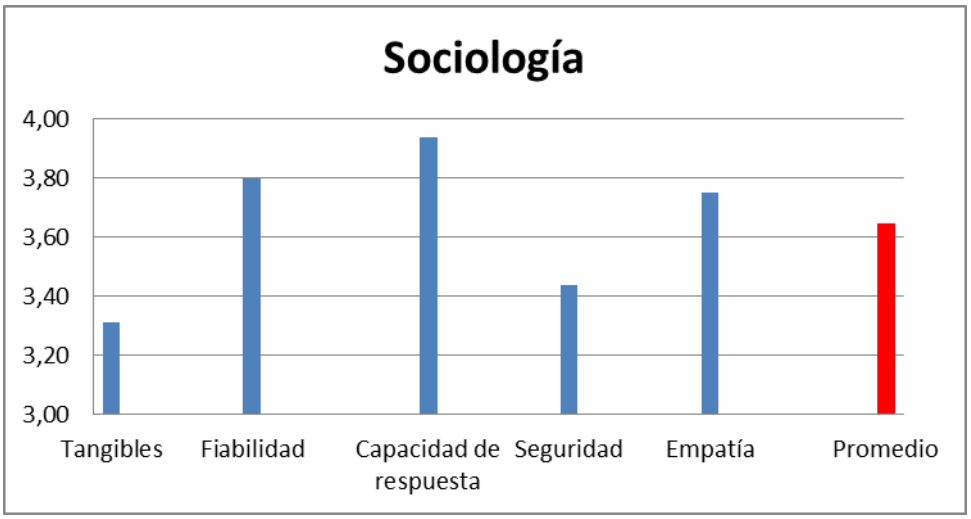

Gráfico 45. Opinión de los estudiantes de sociología sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual.

Los estudiantes de sociología calificaron el servicio con una media de 3,65 en la escala servqual. La dimensión con la más alta calificación fue la capacidad de repuesta con 3,94, la segunda dimensión con mejor puntaje fue la fiabilidad con 3,80, la dimensión de empatía fue calificada con 3,75 y las dimensiones con puntajes más bajos fueron la seguridad y los elementos tangibles con 3,44 y 3,31 respectivamente. Se evidencia que los estudiantes de sociología le otorgaron la calificación más baja a la dimensión elementos tangibles, indicando que a su parecer la enfermería no posee equipos modernos y la misma tampoco posee instalaciones aptas para brindar un buen servicio.

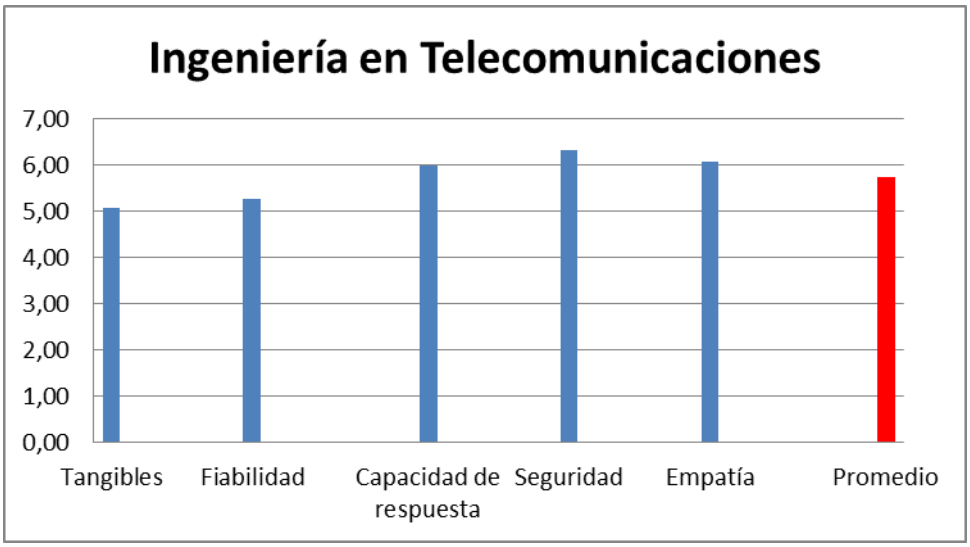

Gráfico 46. Opinión de los estudiantes de ingeniería en telecomunicaciones sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual.

Los estudiantes de ingeniería en telecomunicaciones calificaron el servicio con una media de 5,75 en la escala servqual. La dimensión con mayor calificación fue la seguridad con 6,33, la segunda con mayor calificación fue la empatía con 6,07, la capacidad de respuesta fue calificada con 6,00, las dimensiones que obtuvieron bajas calificaciones por parte de los estudiantes fueron la fiabilidad y los elementos tangibles con 5,27 y 5,08 respectivamente. Se evidencia que los estudiantes de Ingeniería en Telecomunicaciones le otorgaron la calificación más baja a la dimensión elementos tangibles, indicando que a su parecer la enfermería no posee equipos muy modernos y carecen de publicidad.

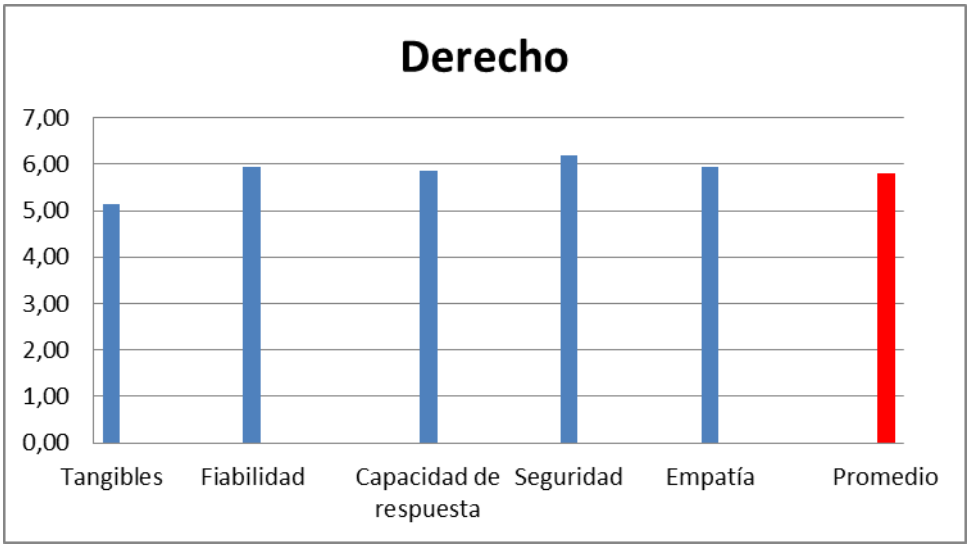

Gráfico 47. Opinión de los estudiantes de derecho en telecomunicaciones sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual.

Lo estudiantes de derecho calificaron el servicio con una media de 5,82 en la escala servqual. La dimensión con la más alta calificación fue la seguridad con 6,20, las dimensiones con la segunda calificación más alta fueron la empatía y la fiabilidad, ambas con 5,94, las dimensiones de capacidad de respuesta y elementos tangibles fueron las que obtuvieron las más bajas calificaciones con 5,85 y 5,15 respectivamente. Se evidencia que los estudiantes de derecho le otorgaron la calificación más baja a la dimensión elementos tangibles, indicando que a su parecer la enfermería no posee equipos muy modernos y que carecen de publicidad

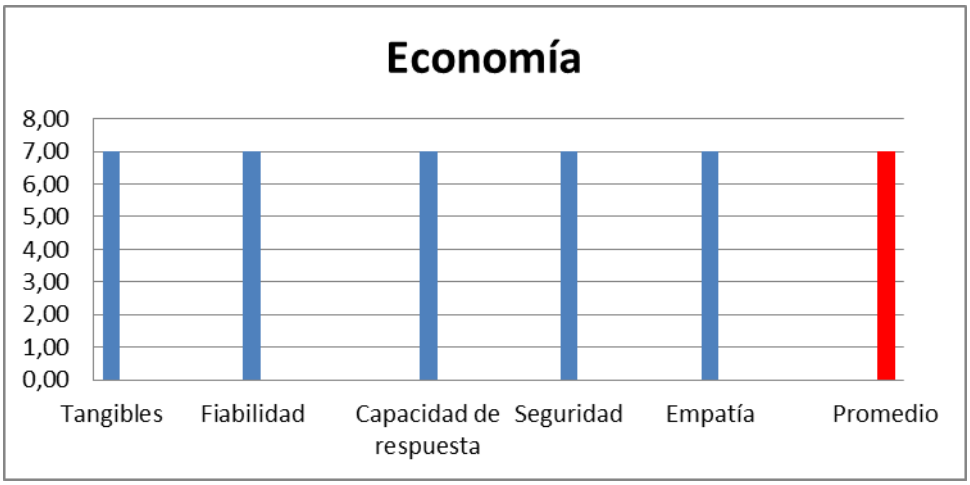

Gráfico 48. Opinión de los estudiantes de economía sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual.

Los estudiantes de economía calificaron el servicio con una media de 7, 00 en la escala servqual. En este caso las cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía obtuvieron una puntuación de 7,00. Lo que evidencia que estos estudiantes están satisfechos con el servicio de enfermería.

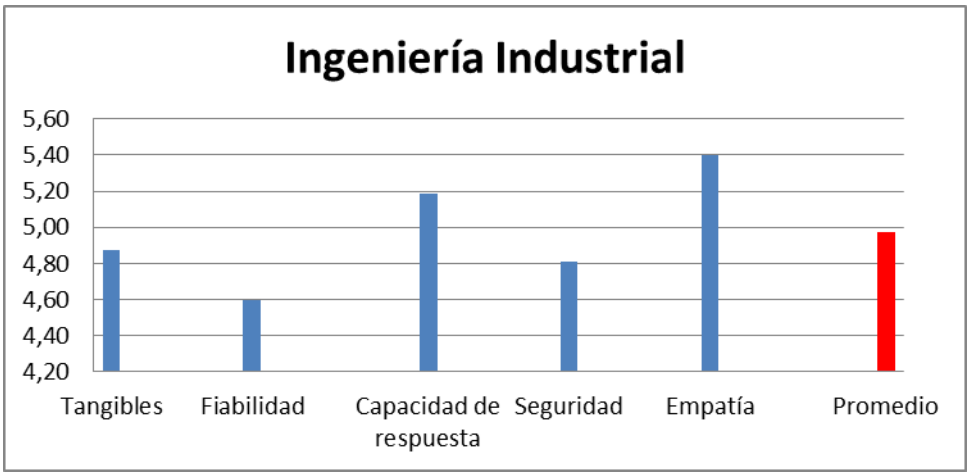

Gráfico 49. Opinión de los estudiantes de ingeniería industrial sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual

Los estudiantes de ingeniería industrial calificaron el servicio con una media de 4,98 en la escala servqual. La dimensión con mayor calificación fue la empatía con 5,40, la segunda con alta calificación fue la capacidad de respuesta con 5,19, la dimensión de elementos tangibles fue calificada con 4,88, las dimensiones con las calificaciones más bajas por partes de los estudiantes fueron la seguridad y la fiabilidad con 4,81 y 4,60 respectivamente. Se evidencia que los estudiantes de ingeniería industrial le otorgaron la calificación más baja a la dimensión fiabilidad, lo que indica que consideran que las enfermeras no realizan el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

.

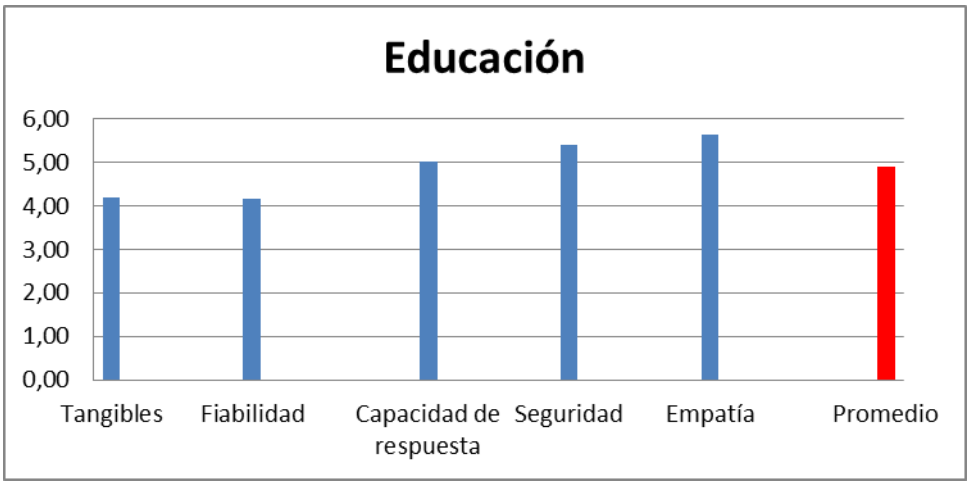

Gráfico 50. Opinión de los estudiantes de educación sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual

Los estudiantes de educación calificaron el servicio con una media de 4,89 en la escala servqual. Siendo la dimensión de empatía la de mayor puntaje con 5,65, seguido por la dimensión de seguridad con un puntaje de 5,41, la dimensión capacidad de respuesta obtuvo un puntaje de 5,03, la dimensiones con bajos puntajes por parte de los estudiantes fueron los elementos tangibles y la fiabilidad y con 4,19 y 5,15 respectivamente. Se evidencia que los estudiantes de educación le otorgaron la calificación más baja a la dimensión elementos fiabilidad, lo que indica que consideran que las enfermeras no realizan el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

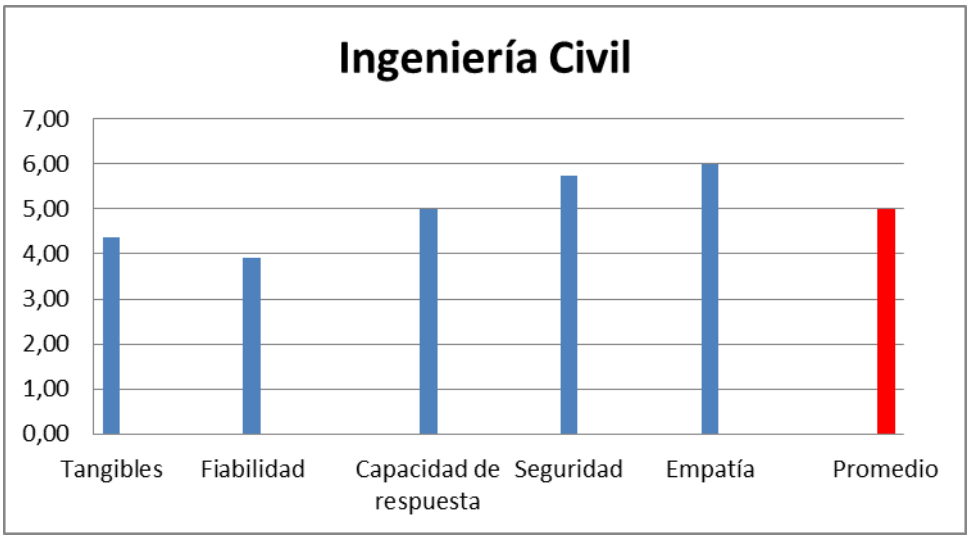

Gráfico 51. Opinión de los estudiantes de Ingeniería civil sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual

Los estudiantes de ingeniería civil calificaron el servicio con una media de 5,01 en la escala servqual. La dimensión con la calificación más alta fue la empatía con 6,00, seguida por la seguridad con un puntaje de 5,75; la dimensión capacidad de respuesta obtuvo un puntaje de 5,00, la dimensiones con los puntajes más bajos fueron los elementos tangibles y la fiabilidad con 4,38 y 3, 90 respectivamente. Se evidencia que los estudiantes de ingeniería civil le otorgaron la calificación más baja a la dimensión elementos fiabilidad, lo que indica que consideran que las enfermeras no realizan el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

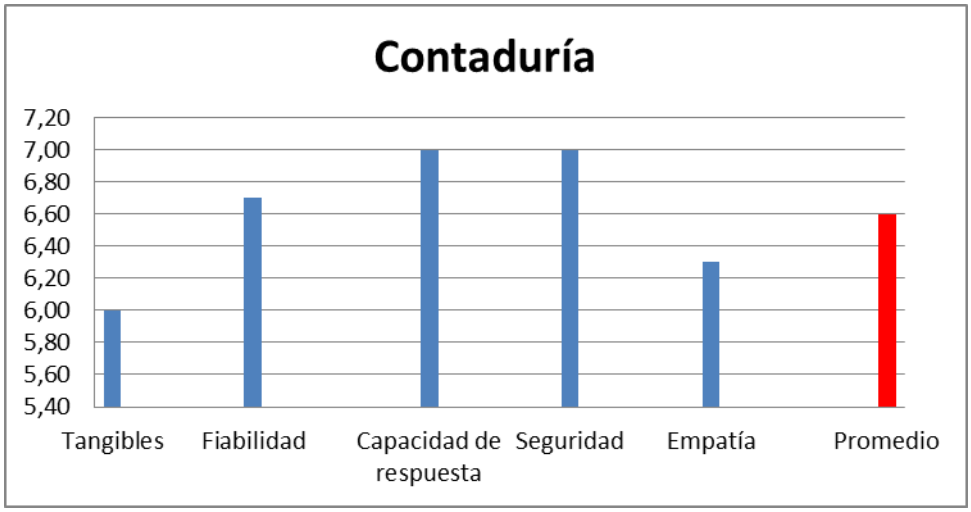

Gráfico 52. Opinión de los estudiantes de contaduría sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual

Los estudiantes de contaduría calificaron el servicio con una media de 6,60 en la escala servqual. Las dimensiones con las puntuaciones más altas por parte de los estudiantes fueron capacidad de respuesta y la seguridad con un puntaje de 7,00; seguida por la fiabilidad con un puntaje de 6,70; las dimensiones con los puntajes más bajos fueron la empatía con 6,30 y los elementos tangibles con 6,00. Se evidencia que los estudiantes de contaduría le otorgaron la calificación más baja a la dimensión de elementos tangibles, indicando que a su parecer la enfermería no posee equipos muy modernos y la carecen de publicidad.

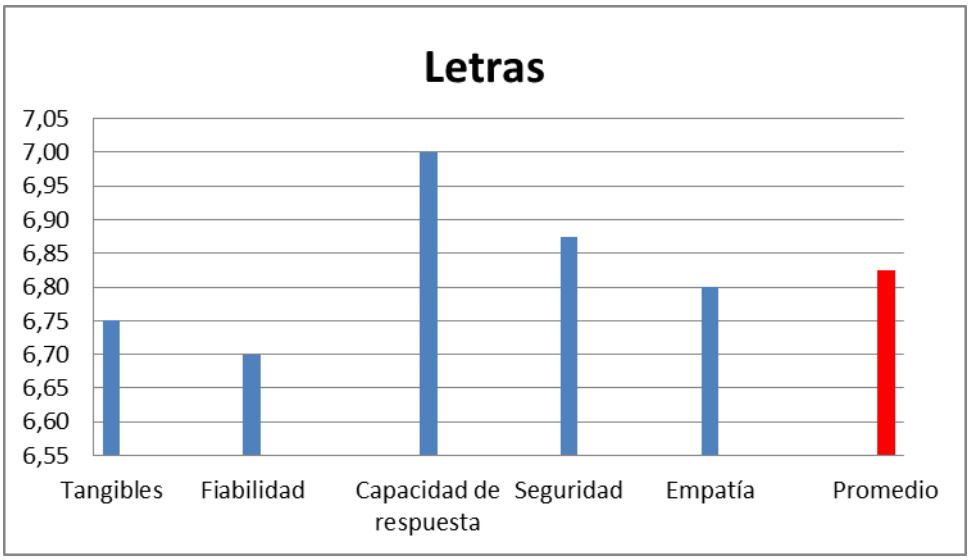

Gráfico 53. Opinión de los estudiantes de letras sobre el servicio de enfermería en las dimensiones Servqual

Los estudiantes de letras calificaron el servicio con una media de 6,83 en la escala servqual. La capacidad de respuesta fue la que obtuvo mayor calificación por parte de los estudiantes con un puntaje de 7,00; seguida por la dimensión seguridad con un puntaje 6,88, la dimensión empatía obtuvo un puntaje 6,80, las dimensiones con más baja

calificaciones fueron las dimensiones de elementos tangibles y la fiabilidad con 6,75 y 6,70 respectivamente. Se evidencia que los estudiantes de letras le otorgaron la calificación más baja a la dimensión fiabilidad, lo que indica que consideran que las enfermeras no realizan el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa

Promedio de puntuación en la escala SERVQUAL de las cinco (05) dimensiones.

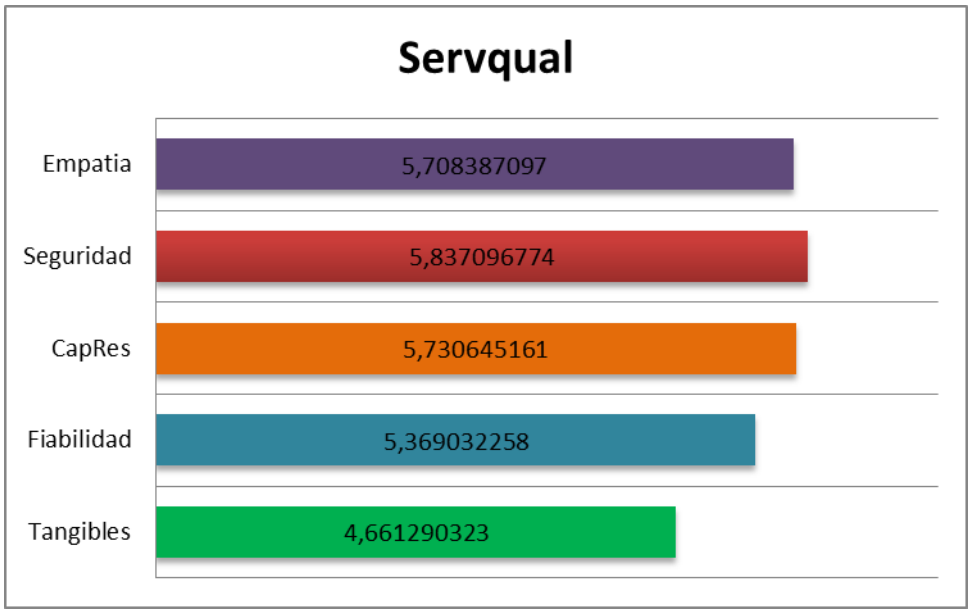

Gráfico 54. Puntuación promedio obtenida por dimensión evaluada de todos los usuarios de la muestra.

La primera dimensión evaluada son los elementos tangibles, la cual está conformada por las preguntas 1, 2, 3 y 4, la puntuación promedio obtenida en esta dimensión fue de 4,66 siendo 7 la puntuación más alta.

La segunda dimensión es la fiabilidad, la cual está conformada por las preguntas 5, 6, 7, 8 y 9, la puntuación promedio obtenida fue de 5,36 siendo 7 la puntuación más alta.

La tercera dimensión evaluada fue la capacidad de respuesta, la cual está conformada por las preguntas 10, 11,12 y 13, la puntuación promedio obtenida fue de 5,73 siendo 7 la puntuación más alta.

La cuarta dimensión evaluada fue la seguridad, la cual está conformada por las preguntas 14, 15, 16 y 17 la puntuación promedio obtenida fue de 5,83 siendo 7 la puntuación más alta.

La quinta dimensión evaluada fue la empatía, la cual está conformada por las preguntas 18, 19, 20, 21 y 22 la puntuación promedio obtenida fue de 5,70 siendo 7 la puntuación más alta.

Estos resultados indican, que los usuarios de la enfermería de la U.C.A.B. están satisfechos en su mayoría con la calidad del servicio que se brinda, sin embargo, en la dimensión de elementos tangibles consideran que la enfermería debería mejorar en relación con los equipos y sobre todo en el aspecto de la publicidad y en la dimensión fiabilidad deben mejorar.

CAPÍTULO VI
DISCUSION DE RESULTADOS

Acorde a los resultados obtenidos mediante el instrumento de recolección de datos, los usuarios de la UCAB dieron a conocer como visualizan la calidad del servicio de enfermería.

La Seguridad fue la dimensión mejor valorada por la mayoría de los usuarios de la enfermería, en contraste con el estudio realizado por los autores antes citados, los "elementos tangibles" resultaron ser el aspecto mejor valorado por los usuarios en las cinco compañías donde fueron realizados los estudios de Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993), esta diferencia puede ser debido a el tipo de servicio ofrecido.

En el estudio realizado por Gardié Alejandro y Rausseo Roger en el restaurant de comida rápida SUBWAY como trabajo final de grado citado anteriormente, los clientes calificaron con mayor puntuación la dimensión "seguridad" , lo cual coincide con los resultados obtenido en la enfermería de la UCAB , e indica que los usuarios valoran la cortesía y confianza transmitida por los empleados.

Los usuarios de la enfermería de la UCAB calificaron con menor puntuación la dimensión de "elementos tangibles" haciendo referencia a aspectos tales como la estructura, las instalaciones, equipos, baños y señalizaciones, considerando que es la más importante para la aplicación de mejoras y de esa manera ofrecer una mejor experiencia durante la prestación del servicio, a diferencia del estudio realizado por Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993), donde fue la mejor calificada.

La dimensión "Fiabilidad" fue la segunda peor calificada por los usuarios de la enfermería de la UCAB haciendo referencia a la habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, a diferencia del estudio realizado por Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993) donde obtuvo el puntaje más negativo, siendo la dimensión con mayor oportunidad de mejora.

La dimensión "empatía" fue la tercera dimensión mejor valorada por los usuarios de la enfermería de la UCAB, lo cual no concuerda con los resultados obtenidos por Zeithaml,

Parasuraman & Berry (1993), donde obtuvo el segundo puntaje más bajo, lo que quiere decir que consideran que es muy importante en el servicio brindado (servicio de bancos, reparación y mantenimiento, telefonía a larga distancia).

En la dimensión de "capacidad de respuesta" fue la segunda mejor calificada por los usuarios de la enfermería de la UCAB, es decir que consideran que se está cumpliendo con la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido, oportuno y eficaz por lo que no amerita grandes cambios para mejorar.

En comparación con los estudios realizados por los autores Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993) en cinco (05) empresas, donde las dimensiones de fiabilidad y empatía fueron consideradas como las más importantes para realizar mejoras al servicio, los usuarios del servicio de enfermería de la UCAB consideraron que son los elementos tangibles y la fiabilidad de suma importancia para realizar cambios y de esa manera mejorar la calidad del servicio de la enfermería.

Se evidencia que en ambos estudios, el de Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993) (relacionadas con servicio de bancos, reparación y mantenimiento y telefonía a larga distancia) y el realizado en la enfermería de la UCAB (relacionado con servicios de atención medica primaria) los usuarios consideran importante un servicio donde se demuestre la habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

CAPÍTULO VII
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A. Conclusiones

Luego de analizar los resultados, en el presente capítulo se dará respuesta mediante los objetivos planteados a la pregunta de investigación, así como considerar aspectos relevantes a lo efectivamente obtenido.

En la presente investigación se midió la calidad de servicio de la enfermería de la UCAB a través del modelo servqual de Zeithalm, Parasuraman y Berry (1990), herramienta que permitió conocer las diferentes dimensiones que determinan la calidad de los servicios, debido a que abarca todos los aspectos de importancia para los usuarios y pueden ser estas dimensiones adaptadas para medir la calidad de servicio de una enfermería.

Dentro de las dimensiones que conforman el modelo, la que obtuvo mayor apreciación fue la dimensión seguridad, ya que los usuarios valoran que las enfermeras sean amables, corteses y transmitan confianza a la hora de atenderlos.

La dimensión de fiabilidad, que hace referencia a llevar a cabo el servicio de forma fiable y cuidadosa, se encuentra entre una con las más bajas calificaciones por parte de los estudiantes.

No obstante, para los usuarios que conforman la muestra, la dimensión con una peor apreciación fue la dimensión elementos tangibles, debido a que los equipos que pertenecen a la enfermería poseen un buen estado físico y son útiles a la hora de realizar alguna atención, sin embargo, los mismos no son modernos. De igual manera la publicidad que se la da a la enfermería es muy poca, la cual se ve reflejada en la carencia de información en las redes y en todo el campus universitario.

Cabe destacar, que la gran mayoría de los usuarios eran de sexo femenino, lo cual va acorde a la proporción de la población ucabista, ya que es en su mayoría son del género femenino. Se notificó por parte del Servicio de Seguridad y Salud en el trabajo de la UCAB, que las estadísticas de morbilidad reflejan que más del 50% de la población

atendida son de sexo femenino, lo cual coincide con las características demográficas obtenidas en el presente estudio.

La gran mayoría de usuarios, fueron atendidos en el primer turno de servicio desde las 6:00 a.m. hasta las 2:00 p.m. debido a que en dichas horas existe una mayor cantidad de personas dentro del campus universitario debido a los horarios de los estudiantes y profesores, capacidad de transporte de los usuarios y los altos niveles de inseguridad del país.

También se pudo apreciar que aquellos usuarios de una edad mayor a los 29 años conformado en su mayoría por trabajadores de la UCAB, profesores, proveedores, visitantes y contratistas, que son usuarios que otorgaron puntajes altos a la calidad del servicio de enfermería, a diferencia de los estudiantes, que otorgaron puntajes inferiores.

En el caso de las escuelas, existen diferencias en la valoración de la calidad de servicio, los estudiantes de la escuela de Sociología fueron los que otorgaron la calificación más baja, seguida por los estudiantes de las escuelas de Ing. Informática, Ing. Civil, Ing. Industrial y Educación.

La mayoría de los usuarios considera que el servicio recibido coincide con las expectativas que tenían antes de entrar a la enfermería, y califican la calidad del servicio con puntajes altos entre 15 y 20 puntos.

La puntuación general de SERVQUAL de la enfermería fue de 5,46 de 7 en la escala, lo que indica que posee una buena calidad de servicio.

Por lo anteriormente expuesto, se puede concluir que la enfermería de la Universidad Católica Andrés Bello – sede caracas, posee actualmente un servicio de calidad desde la perspectiva de los usuarios, sin embargo, en el presente estudio se evidenció que existen dimensiones en las que se puede mejorar para alcanzar una mayor calidad de servicio en la institución.

B. Recomendaciones

Los resultados obtenidos en el presente estudio aportaron una gran cantidad de información sobre la calidad de servicio percibida por los usuarios del servicio de enfermería de la UCAB, expresados en puntajes SERVQUAL. Dichos puntajes sirven como base para la posible realización futuras mediciones, para así lograr establecer comparaciones entre estos resultados y los futuros.

Luego de establecer las conclusiones a las que se pudo llegar con la investigación, se realizan una serie de recomendaciones y propuestas al servicio de enfermería de la UCAB:

- Modernizar en la medida de lo posible las computadoras que poseen la enfermería e instalar un software que permita llevar un mejor control de los medicamentos y registros de las atenciones dadas.
- Implementar un nuevo horario de turnos de trabajo de las enfermeras, en el cual exista un solapamiento de una hora entre un turno y otro, permitiendo de esta manera que siempre haya una enfermera disponible a la hora de atender a los usuarios.
- Reforzar al personal de la enfermería con talleres de atención al público, para que estén mejor capacitados a la hora de brindar un servicio a los usuarios.
- Informar los resultados de la presente investigación al personal de enfermería, Servicio Médico y el Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Se recomienda realizar campañas publicitarias del servicio de enfermería, colocar anuncios con la dirección de la enfermería a lo largo del campus, compartir información sobre el servicio de enfermería mediante las redes sociales tales como Instagram, Facebook y Twitter, además, también se recomienda de enfatizar cuando se realicen las inducciones de los estudiantes de nuevo ingreso se le muestre donde está ubicada la enfermería.
- Realizar cada semestre campañas de salud para los usuarios, en las cuales se realicen evaluaciones de presión arterial entre otros.
- Realizar jornadas de recolección de donaciones de insumos médicos dentro de la universidad.

- Realizar un estudio para conocer si existen tratos distintos por parte de las enfermeras hacia los estudiantes y los trabajadores, ya que los estudiantes de la UCAB otorgan calificaciones en la escala Servqual más bajas en comparación con los profesores, trabajadores y contratistas que pueden considerarse como figuras de autoridad en la institución.
- Investigar si existen tratos distintos por parte de las enfermeras hacia los usuarios a medida que el usuario sea de mayor edad.
- Realizar un estudio para conocer las razones por las que los estudiantes de algunas escuelas califican con puntuaciones mucho más bajas que otras.
- Evaluar cada semestre la satisfacción del usuario, ya que las expectativas y percepciones de los clientes sobre la calidad del servicio puede variar con el tiempo.

La continuación de este estudio se recomienda para lograr mejorar cada semestre el servicio de enfermería de la UCAB, hasta que el mismo alcance un nivel de excelencia acorde al que busca la institución, lo cual se vería reflejado en la satisfacción de los usuarios.

Se recomienda también, aplicar el estudio en otras sedes y dependencias de la UCAB tales como UCAB Guayana, UCAB Los Teques y el CIAP, ya que permitiría recolectar mejor información sobre las percepciones de los usuarios y la calidad del servicio. Adicionalmente, esta medida permitiría crear nuevos estándares para todas las enfermerías de otras sedes de la UCAB.

REFERENCIAS

Aguiar Quintana, T. (2002). El liderazgo y la calidad en el sector hotelero. Editorial Fundación FYDE-Caja Canarias, Santa Cruz de Tenerife.

Alcalá, O. (2014) Tópicos de la estadística aplicados a las ciencias sociales (2da ed.). Caracas, Venezuela: Publicaciones UCAB.

Barry, L. Bennet, C. y Brown, C. (1989). Calidad de servicio: Una ventaja estratégica para instituciones financieras. Ed. Díaz de Santos, Madrid.

Bernal (2006) Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales (2da ed.). Naucalpan , México: Pearson Educación de México.

Buitrago, M. (2007). Satisfacción de los clientes con los Servicios Hospitalarios en el área de Mayagüez, Puerto Rico. (Tesis Maestría). Universidad de Puerto Rico. Mayagüez.

Camisón, Cruz & González (2006) Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Pearson Educación S. A. Madrid.

Creel, L., Sass , J., & Yinger, N. (2002). La calidad centrada en el cliente: Perspectivas de los clientes y obstáculos para recibir atención. Obtenido de https://assets.prb.org/pdf/QOC2Clients_Sp.pdf

Dolors (2004) De la calidad del servicio a la fidelidad del cliente. ESIC Editorial. Madrid.

González (2006) Evaluación del nivel de satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de atención prestada por el servicio de oncología del Hospital de Niños “JM de los Ríos” Caracas Venezuela Noviembre 2016. (Tesis de especialización) Universidad Católica Andrés Bello.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1999). Métodos de la Investigación (2da ed.). México D.F., México: Editorial Mc Graw Hill

López, C. (2001). Los Diez Componentes Básicos del Buen Servicio. Disponible en: http: //www.gestiopoli.com.

Kotler, P. y Armstrong, G. (2004). Marketing. (10a ed.). España: Pearson Prentice Hall.

Maqueda J. y Llaguno J.I. (1995). Marketing estratégico para empresas de servicios. Ed. Díaz de Santos, Madrid.

Mejías & Álvarez (2009). Auditoría médica para la garantía de calidad en salud (Quinta Edición) Bogotá: Editorial Ecoe Ediciones.

Nava Carbellido, V. (2005). ¿Qué es la Calidad? Conceptos, Gurús y modelos Fundamentales. México: LIMUSA, S.A de CV.

Ortega & Suarez (2006) Manual de la evaluación de la Calidad del Servicio de Enfermería. Estrategias para su aplicación. México. Editorial Médica Panamericana.

Pérez Fernández de Velasco, J. (1994). Gestión de la Calidad Empresarial: Calidad en los servicios y atención al cliente, Calidad Total. Madrid: Editorial ESIC.

Rial (2007) La evaluación de la Calidad Percibida como Herramienta de Gestión en Servicios Deportivos. Tesis doctoral. Universidad de Santiago de Compostela.

Rojas & Naranjo (2017). Relación entre compromiso organizacional y calidad de servicio en el hotel Marriott Venezuela Playa Grande año 2017. (Tesis de Grado). Universidad Católica Andrés Bello.

Saldaña, J. y Cervantes, J. (2000). Revista Contaduría y Administración: Mercadotecnia de servicios. Volumen (199), 77-80.

Seclén –Palacin, J. y Darras, CH. (2005). Satisfacción de usuarios de los sistemas de salud: Factores socio demográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. Anales de la Facultad de Medicina Lima. 66(2) 127-144.

SECRETARÍA DE SALUD. 2012. La calidad de la atención a la salud en México, a través de sus instituciones: 12 años de experiencia. Primera edición. México.

Silva & Brain (2006) Validez y confiabilidad del estudio socioeconómico. Coayacan, Mexico. Universidad Nacional Autónoma de México.

Tamayo (2004). El proceso de la investigación Científica. Incluye evaluación y administración de proyecto de investigación. México: LIMUSA Noriega editores.

Tigani (2006) Excelencia en el servicio. Primera edición. Liderazgo 21.

Toro Jaramillo, I., & Parra Ramírez, R. (2006). Método y Conocimiento: Metodología de la Investigación. Medellín: Fondo Editorial Universidad EAFIT.

Torrecilla, J. M. (1999). Identificar la necesidad del cliente: su satisfacción como centro de los objetivos de la empresa. Economía Industrial, 102.

Tschohl (2008). "El servicio es primero" Service Quality Institute, (1ª Ed.), McGraw-Hill interamericana, México D.F.

Universidad Católica Andrés Bello (s.f.). Objetivos y Visión. Obtenido de http://w2.ucab.edu.ve/mison-y-valores.html.

Universidad Católica Andrés Bello Extensión Guayana (s.f.). Valores. Obtenido de http://guayanaweb.ucab.edu.ve/valores-ucab-guayana.html

Vargas & Aldaña (2011) Calidad y Servicio. Conceptos y Herramientas (2da Ed) ECOE Ediciones, Bogota.

Vidal V., Pineda L. y Reyes H. (1993). Diseño de un Sistema de Monitoreo para el Desarrollo de Programas de Garantía de Calidad. Salud Pública. Méx. 35(3): 326-331.

WALKER O., H. Boyd, J. Mullins y J. Larreche. 2005. Marketing Estratégico. Enfoque de Toma de Decisiones. Cuarta Edition. McGraw-Hill Interamericana. México.

WONG, J.C. 2002. Service quality measurement in a medical imaging department. International Journal of Health Care Quality Assurance, 15, 206–212.

Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). Marketing de servicios. (2a. ed.). Colombia: Mc Graw Hill.

Zeithaml V., Parasuraman A. y Berry L. (1992). Calidad total en la gestión de servicios. Madrid: Díaz De Santos,1992.

ANEXOS

Anexo A: Ítems de la encuesta de investigación

Parte I. Datos del encuestado.
Por favor selecciones dentro de los paréntesis con una X la respuesta correcta.

1) Sexo. **Masculino ( )** **Femenino ( )**

2) Edad:_____

3) Es usted: **Estudiante ( )** **Profesor ( )** **Visitante ( )** **Trabajador de la UCAB ( )** **Proveedor ( )** **Contratista ( )** **Otro ( ).**

4) En caso de ser estudiante, indique carrera que estudia.

---

5) Usted reside en: **Mun Libertador ( )** **Mun Chacao ( )** **Mun El Hatillo ( )** **Mun Baruta ( )** **Mun. Sucre ( )** **Edo Miranda ( )** **Edo Vargas ( )** **Otro ( ).**

6) ¿En cuál de los turnos de las enfermeras fue usted atendido?
Turno de enfermera 1: 6:00am-2:00pm ( )
Turno de enfermera 2: 1:30pm-7:30m ( )
Turno de enfermera 3: 6:00m-10:00pm ( )

7) **Parte II**. El siguiente grupo de declaraciones se refiere a lo que usted piensa sobre la enfermería de la UCAB. Responda con una X dentro del paréntesis al lado del número **1 si está totalmente en desacuerdo** con que la enfermería tiene esas características y responda con una X dentro del paréntesis al lado del número **7 si está totalmente de acuerdo** con la declaración.

1) La enfermería posee equipos modernos.
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( ) 6 ( ) 7 ( )
2) Las instalaciones físicas de la enfermería son aptas para brindar un buen servicio.
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( ) 6 ( ) 7 ( )
3) Las enfermeras poseen buena apariencia.
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( ) 6 ( ) 7 ( )
4) La publicidad sobre la enfermería (folletos, información, etc.) es atractiva.
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( ) 6 ( ) 7 ( )
5) Si la enfermería se compromete a realizar algo en un tiempo determinado, lo cumple.
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( ) 6 ( ) 7 ( )
6) Cuando alguien necesita de la enfermería debido a un problema, se muestra un real interés por resolverlo.
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( ) 6 ( ) 7 ( )
7) La enfermería realiza un buen servicio a la primera.
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( ) 6 ( ) 7 ( )
8) Los servicios de la enfermería son proporcionados en la oportunidad que prometen hacerlo.
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( ) 6 ( ) 7 ( )
9) Las enfermeras informan al usuario cuándo terminará la realización del servicio que están prestando.
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( ) 6 ( ) 7 ( )
10) Las enfermeras dedican del tiempo necesario para una consulta.
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( ) 6 ( ) 7 ( )
11) Las enfermeras se muestran en todo momento dispuestas a ayudar a los usuarios.
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( ) 6 ( ) 7 ( )
12) Las enfermeras siempre están dispuestas a atender a los usuarios.
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( ) 6 ( ) 7 ( )
13) El comportamiento de las enfermeras le inspira confianza.
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( ) 6 ( ) 7 ( )
14) Las enfermeras siempre son amables con las personas que atienden.
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( ) 6 ( ) 7 ( )
15) Las enfermeras siempre tienen un trato cortés.
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( ) 6 ( ) 7 ( )
16) El personal que lo atiende en la enfermería demuestra poseer conocimientos sobre lo que hace.
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( ) 6 ( ) 7 ( )
17) Las enfermeras saben responder a las preguntas de los usuarios.
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( ) 6 ( ) 7 ( )
18) La enfermería ofrece una atención individual.
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( ) 6 ( ) 7 ( )
19) La enfermería posee un horario de trabajo conveniente para todos los usuarios.
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( ) 6 ( ) 7 ( )
20) Las enfermeras ofrecen una atención personalizada a los usuarios.
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( ) 6 ( ) 7 ( )
21) Las enfermeras comprenden las necesidades específicas de los usuarios.
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( ) 6 ( ) 7 ( )
22) La enfermería se preocupa por los intereses de sus usuarios.
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( ) 6 ( ) 7 ( )
23) Por último, en una escala del **1 al 20**, ¿cómo calificaría usted la calidad del servicio de enfermería?_____

24) En la misma escala del **1 al 20**, ¿la atención recibida por usted coincide con sus expectativas?_____

Anexo A1. Adaptación del modelo de Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993)

Anexo B: Tablas estadísticas de las preguntas del instrumento SERVQUAL.

La enfermería posee equipos modernos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	7,7	7,7	7,7
	Muy en desacuerdo	16	10,3	10,3	18,1
	En Desacuerdo	28	18,1	18,1	36,1
	Ni de acuerdo o desacuerdo	37	23,9	23,9	60,0
	De acuerdo	31	20,0	20,0	80,0
	Muy de acuerdo	16	10,3	10,3	90,3
	Totalmente de acuerdo	15	9,7	9,7	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Tabla de Anexo B1. Opinión de los usuarios sobre los equipos de la enfermería

Las instalaciones físicas de la enfermería son aptas para brindar un buen servicio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	1,3	1,3	1,3
	Muy en desacuerdo	5	3,2	3,2	4,5
	En Desacuerdo	15	9,7	9,7	14,2
	Ni de acuerdo o desacuerdo	20	12,9	12,9	27,1
	De acuerdo	33	21,3	21,3	48,4
	Muy de acuerdo	32	20,6	20,6	69,0
	Totalmente de acuerdo	48	31,0	31,0	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Tabla de Anexo B2. Opinión de los usuarios sobre las instalaciones de la enfermería

Las enfermeras poseen buena apariencia					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	,6	,6	,6
	Muy en desacuerdo	6	3,9	3,9	4,5
	En Desacuerdo	7	4,5	4,5	9,0
	Ni de acuerdo o desacuerdo	13	8,4	8,4	17,4
	De acuerdo	19	12,3	12,3	29,7
	Muy de acuerdo	32	20,6	20,6	50,3
	Totalmente de acuerdo	77	49,7	49,7	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Tabla de Anexo B3. Opinión de los usuarios sobre la apariencia de las enfermeras

La publicidad sobre la enfermería es atractiva					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	38	24,5	24,5	24,5
	Muy en desacuerdo	32	20,6	20,6	45,2
	En Desacuerdo	20	12,9	12,9	58,1
	Ni de acuerdo o desacuerdo	19	12,3	12,3	70,3
	De acuerdo	14	9,0	9,0	79,4
	Muy de acuerdo	16	10,3	10,3	89,7
	Totalmente de acuerdo	16	10,3	10,3	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Tabla de Anexo B4. Opinión de los usuarios sobre la publicidad de la enfermería

Si la enfermería se compromete a realizar algo en un tiempo determinado, lo cumple.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	3,2	3,2	3,2
	Muy en desacuerdo	7	4,5	4,5	7,7
	En Desacuerdo	15	9,7	9,7	17,4
	Ni de acuerdo o desacuerdo	38	24,5	24,5	41,9
	De acuerdo	19	12,3	12,3	54,2
	Muy de acuerdo	28	18,1	18,1	72,3
	Totalmente de acuerdo	43	27,7	27,7	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Tabla de Anexo B5. Opinión de los usuarios sobre el cumplimiento del tiempo en la atención de los pacientes

Cuando alguien necesita de la enfermería debido a un problema, se muestra un real interés en resolverlo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	3,2	3,2	3,2
	Muy en desacuerdo	5	3,2	3,2	6,5
	En Desacuerdo	9	5,8	5,8	12,3
	Ni de acuerdo o desacuerdo	14	9,0	9,0	21,3
	De acuerdo	25	16,1	16,1	37,4
	Muy de acuerdo	20	12,9	12,9	50,3
	Totalmente de acuerdo	77	49,7	49,7	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Tabla de Anexo B6. Opinión sobre el interés de las enfermeras en resolver un problema

La enfermería realiza un buen servicio a la primera					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	3,9	3,9	3,9
	Muy en desacuerdo	5	3,2	3,2	7,1
	En Desacuerdo	6	3,9	3,9	11,0
	Ni de acuerdo o desacuerdo	14	9,0	9,0	20,0
	De acuerdo	21	13,5	13,5	33,5
	Muy de acuerdo	30	19,4	19,4	52,9
	Totalmente de acuerdo	73	47,1	47,1	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Tabla de Anexo B7. Opinión sobre si la enfermería realiza un buen servicio a la primera.

Los servicios de la enfermería son proporcionados en la oportunidad Que prometen hacerlo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	3,9	3,9	3,9
	Muy en desacuerdo	3	1,9	1,9	5,8
	En Desacuerdo	14	9,0	9,0	14,8
	Ni de acuerdo o desacuerdo	20	12,9	12,9	27,7
	De acuerdo	30	19,4	19,4	47,1
	Muy de acuerdo	34	21,9	21,9	69,0
	Totalmente de acuerdo	48	31,0	31,0	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Tabla de Anexo B8. Opinión de los usuarios sobre si la enfermería proporciona los servicios cuando prometen hacerlo

Las enfermeras informan al usuario cuándo terminará la realización del servicio que están prestando					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	6,5	6,5	6,5
	Muy en desacuerdo	11	7,1	7,1	13,5
	En Desacuerdo	13	8,4	8,4	21,9
	Ni de acuerdo o desacuerdo	21	13,5	13,5	35,5
	De acuerdo	19	12,3	12,3	47,7
	Muy de acuerdo	28	18,1	18,1	65,8
	Totalmente de acuerdo	53	34,2	34,2	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Tabla de Anexo B9. Opinión de los usuarios sobre si la enfermería informa cuando terminará la realización del servicio.

Las enfermeras dedican del tiempo necesario para una consulta					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	4,5	4,5	4,5
	Muy en desacuerdo	6	3,9	3,9	8,4
	En Desacuerdo	14	9,0	9,0	17,4
	Ni de acuerdo o desacuerdo	15	9,7	9,7	27,1
	De acuerdo	21	13,5	13,5	40,6
	Muy de acuerdo	33	21,3	21,3	61,9
	Totalmente de acuerdo	59	38,1	38,1	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Tabla de Anexo B10. Opinión de los usuarios sobre si las enfermeras dedican el tiempo necesario a la consulta.

Las enfermeras se muestran en todo momento dispuestas a ayudar a los usuarios					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	3,9	3,9	3,9
	Muy en desacuerdo	5	3,2	3,2	7,1
	En Desacuerdo	6	3,9	3,9	11,0
	Ni de acuerdo o desacuerdo	13	8,4	8,4	19,4
	De acuerdo	14	9,0	9,0	28,4
	Muy de acuerdo	31	20,0	20,0	48,4
	Totalmente de acuerdo	80	51,6	51,6	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Tabla de Anexo B11. Opinión de los usuarios sobre la disposición de las enfermeras a ayudarlos.

Las enfermeras siempre están dispuestas a atender a los usuarios					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	3,9	3,9	3,9
	Muy en desacuerdo	5	3,2	3,2	7,1
	En Desacuerdo	7	4,5	4,5	11,6
	Ni de acuerdo o desacuerdo	8	5,2	5,2	16,8
	De acuerdo	17	11,0	11,0	27,7
	Muy de acuerdo	26	16,8	16,8	44,5
	Totalmente de acuerdo	86	55,5	55,5	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Tabla de Anexo B12. Opinión de los usuarios sobre si las enfermeras están dispuestas a atenderlos.

El comportamiento de las enfermeras le inspira confianza					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	4,5	4,5	4,5
	Muy en desacuerdo	3	1,9	1,9	6,5
	En Desacuerdo	3	1,9	1,9	8,4
	Ni de acuerdo o desacuerdo	17	11,0	11,0	19,4
	De acuerdo	16	10,3	10,3	29,7
	Muy de acuerdo	31	20,0	20,0	49,7
	Totalmente de acuerdo	78	50,3	50,3	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Tabla de Anexo B13. Opinión de los usuarios sobre si el comportamiento de las enfermeras inspira confianza.

Las enfermeras siempre son amables con las personas que atienden					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	3,9	3,9	3,9
	Muy en desacuerdo	2	1,3	1,3	5,2
	En Desacuerdo	4	2,6	2,6	7,7
	Ni de acuerdo o desacuerdo	10	6,5	6,5	14,2
	De acuerdo	18	11,6	11,6	25,8
	Muy de acuerdo	29	18,7	18,7	44,5
	Totalmente de acuerdo	86	55,5	55,5	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Tabla de Anexo B14. Opinión de los usuarios sobre si las enfermeras son amables con las personas que atienden.

Las enfermeras siempre tienen un trato cortés					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	4,5	4,5	4,5
	Muy en desacuerdo	3	1,9	1,9	6,5
	En Desacuerdo	2	1,3	1,3	7,7
	Ni de acuerdo o desacuerdo	11	7,1	7,1	14,8
	De acuerdo	16	10,3	10,3	25,2
	Muy de acuerdo	33	21,3	21,3	46,5
	Totalmente de acuerdo	83	53,5	53,5	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Tabla de Anexo B15. Opinión de los usuarios sobre si las enfermeras siempre tienen un trato cortés.

El personal que lo atiende en la enfermería demuestra poseer conocimientos sobre lo que hace.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	2,6	2,6	2,6
	Muy en desacuerdo	6	3,9	3,9	6,5
	En Desacuerdo	6	3,9	3,9	10,3
	Ni de acuerdo o desacuerdo	15	9,7	9,7	20,0
	De acuerdo	16	10,3	10,3	30,3
	Muy de acuerdo	28	18,1	18,1	48,4
	Totalmente de acuerdo	80	51,6	51,6	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Tabla de Anexo B16. Opinión de los usuarios sobre si el personal de enfermería demuestra tener conocimiento de lo que hace.

Las enfermeras saben responder a las preguntas de los usuarios.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	3,2	3,2	3,2
	Muy en desacuerdo	6	3,9	3,9	7,1
	En Desacuerdo	7	4,5	4,5	11,6
	Ni de acuerdo o desacuerdo	18	11,6	11,6	23,2
	De acuerdo	22	14,2	14,2	37,4
	Muy de acuerdo	32	20,6	20,6	58,1
	Totalmente de acuerdo	65	41,9	41,9	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Tabla de Anexo B17. Opinión de los usuarios sobre si las enfermeras saben responder a sus preguntas.

La enfermería ofrece una atención individual.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	3,2	3,2	3,2
	Muy en desacuerdo	3	1,9	1,9	5,2
	En Desacuerdo	8	5,2	5,2	10,3
	Ni de acuerdo o desacuerdo	10	6,5	6,5	16,8
	De acuerdo	20	12,9	12,9	29,7
	Muy de acuerdo	27	17,4	17,4	47,1
	Totalmente de acuerdo	82	52,9	52,9	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Tabla de Anexo B18. Opinión de los usuarios sobre si la enfermería ofrece una atención individual.

La enfermería posee un horario de trabajo conveniente para todos los usuarios					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	2,6	2,6	2,6
	Muy en desacuerdo	6	3,9	3,9	6,5
	En Desacuerdo	5	3,2	3,2	9,7
	Ni de acuerdo o desacuerdo	12	7,7	7,7	17,4
	De acuerdo	15	9,7	9,7	27,1
	Muy de acuerdo	24	15,5	15,5	42,6
	Totalmente de acuerdo	89	57,4	57,4	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Tabla de Anexo B19. Opinión de los usuarios sobre si el horario de la enfermería es conveniente para todos los usuarios.

Las enfermeras ofrecen una atención personalizada a los usuarios					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	1,9	1,9	1,9
	Muy en desacuerdo	9	5,8	5,8	7,7
	En Desacuerdo	7	4,5	4,5	12,3
	Ni de acuerdo o desacuerdo	16	10,3	10,3	22,6
	De acuerdo	24	15,5	15,5	38,1
	Muy de acuerdo	30	19,4	19,4	57,4
	Totalmente de acuerdo	66	42,6	42,6	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Tabla de Anexo B20. Opinión de los usuarios sobre si las enfermeras ofrecen una atención personalizada.

Las enfermeras comprenden las necesidades específicas de los usuarios.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	1,3	1,3	1,3
	Muy en desacuerdo	7	4,5	4,5	5,8
	En Desacuerdo	8	5,2	5,2	11,0
	Ni de acuerdo o desacuerdo	20	12,9	12,9	23,9
	De acuerdo	25	16,1	16,1	40,0
	Muy de acuerdo	35	22,6	22,6	62,6
	Totalmente de acuerdo	58	37,4	37,4	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Tabla de Anexo B21. Opinión de los usuarios sobre si las enfermeras comprenden sus necesidades específicas.

La enfermería se preocupa por los intereses de sus usuarios.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	1,9	1,9	1,9
	Muy en desacuerdo	3	1,9	1,9	3,9
	En Desacuerdo	9	5,8	5,8	9,7
	Ni de acuerdo o desacuerdo	23	14,8	14,8	24,5
	De acuerdo	25	16,1	16,1	40,6
	Muy de acuerdo	34	21,9	21,9	62,6
	Totalmente de acuerdo	58	37,4	37,4	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Tabla de Anexo B22. Opinión de los usuarios sobre si la enfermería se preocupa por sus intereses.

Anexo C. Preguntas adicionales al cuestionario.

Por último, en una escala del 1 al 20, ¿cómo calificaría usted la calidad del servicio de enfermería?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<= 13,00	33	21,3	21,3	21,3
	14,00 - 15,00	31	20,0	20,0	41,3
	16,00 - 18,00	49	31,6	31,6	72,9
	19,00 - 19,50	11	7,1	7,1	80,0
	19,51+	31	20,0	20,0	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Tabla de Anexo C1. Opinión de los usuarios sobre la calidad del servicio de la enfermería.

En la misma escala del 1 al 20, ¿la atención recibida por usted coincide con sus expectativas?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<= 13,00	33	21,3	21,3	21,3
	14,00 - 16,00	33	21,3	21,3	42,6
	17,00 - 18,00	39	25,2	25,2	67,7
	19,00 - 20,00	50	32,3	32,3	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Tabla de Anexo C2. Opinión de los usuarios sobre la calidad del servicio de la enfermería coinciden con sus expectativas.

Media Aritmética de las preguntas 23 y 24			
		Pregunta 23	Pregunta 24
N	Válido	155	155
	Perdidos	0	0
Media		15,8839	16,0387

Tabla de Anexo C3. Promedio de respuesta de las preguntas 23 y 24 del cuestionario.

Anexo D. Tablas de resultados por dimensión de SERVQUAL.

Respuesta del sexo masculino en las dimensiones de SERVQUAL					
Dimensiones	**Preguntas**	**Medianas**	**Promedios**	**Promedio por Dimensión**	**Promedio Total**
Elementos tangibles	P1	4	4,15	4,84	**5,52**
	P2	6	5,50		
	P3	7	6,00		
	P4	3,5	3,69		
Fiabilidad	P5	5	5,12	5,49	
	P6	7	5,87		
	P7	6	5,85		
	P8	6	5,40		
	P9	6	5,21		
Capacidad de Respuesta	P10	6	5,56	5,74	
	P11	7	5,81		
	P12	7	5,85		
	P13	6,5	5,75		
Seguridad	P14	7	5,98	5,84	
	P15	7	5,85		
	P16	7	5,90		
	P17	6	5,62		
Empatía	P18	6,5	5,79	5,71	
	P19	7	5,79		
	P20	6	5,62		
	P21	6	5,69		
	P22	6	5,67		

Tabla de Anexo D1. Promedio de respuesta del sexo masculino en las dimensiones de SERVQUAL.

Respuesta del sexo femenino sobre las dimensiones de SERVQUAL					
Dimensiones	**Preguntas**	**Medianas**	**Promedios**	**Promedio por Dimensión**	**Promedio Total**
Elementos tangibles	**P1**	4	4,04	**4,57**	**5,43**
	P2	5	5,28		
	P3	6	5,83		
	P4	3	3,15		
Fiabilidad	**P5**	5	4,99	**5,31**	
	P6	6	5,60		
	P7	6	5,65		
	P8	6	5,27		
	P9	5	5,03		
Capacidad de Respuesta	**P10**	6	5,32	**5,73**	
	P11	7	5,83		
	P12	7	5,90		
	P13	7	5,85		
Seguridad	**P14**	7	5,99	**5,84**	
	P15	7	6,00		
	P16	6	5,78		
	P17	6	5,58		
Empatía	**P18**	7	6,02	**5,73**	
	P19	7	6,02		
	P20	6	5,59		
	P21	6	5,49		
	P22	6	5,51		

Tabla de Anexo D2. Promedio de respuesta del sexo femenino en las dimensiones de SERVQUAL.

Respuesta de los usuarios de las edades comprendidas entre 17-29 años en las dimensiones de SERVQUAL					
Dimensiones	**Preguntas**	**Medianas**	**Promedios**	**Promedio por Dimensión**	**Promedio Total**
Elementos tangibles	**P1**	4	4,00	**4,52**	**5,25**
	P2	5	5,28		
	P3	6	5,75		
	P4	2,5	3,06		
Fiabilidad	**P5**	4	4,71	**5,07**	
	P6	6	5,46		
	P7	6	5,50		
	P8	5	5,05		
	P9	5	4,64		
Capacidad de Respuesta	**P10**	6	5,02	**5,48**	
	P11	6	5,63		
	P12	6	5,68		
	P13	6	5,59		
Seguridad	**P14**	6	5,81	**5,63**	
	P15	6	5,80		
	P16	6	5,63		
	P17	6	5,30		
Empatía	**P18**	6	5,84	**5,56**	
	P19	7	5,84		
	P20	6	5,39		
	P21	6	5,37		
	P22	6	5,35		

Tabla de Anexo D3. Promedio de respuesta de los usuarios de las edades comprendidas entre 17-29 años en las dimensiones de SERVQUAL.

Respuesta de los usuarios de las edades comprendidas entre 30- 42 años en las dimensiones de SERVQUAL					
Dimensiones	**Preguntas**	**Medianas**	**Promedios**	**Promedio por Dimensión**	**Promedio Total**
Elementos tangibles	**P1**	4,5	4,42	**5,44**	**5,88**
	P2	6,5	6,25		
	P3	7	6,42		
	P4	5	4,67		
Fiabilidad	**P5**	5,5	5,50	**5,73**	
	P6	7	6,42		
	P7	7	5,92		
	P8	5,5	5,25		
	P9	5,5	5,58		
Capacidad de Respuesta	**P10**	6,5	6,00	**6,19**	
	P11	7	6,33		
	P12	7	6,17		
	P13	7	6,25		
Seguridad	**P14**	7	6,33	**6,17**	
	P15	7	6,25		
	P16	6,5	6,00		
	P17	6,5	6,08		
Empatía	**P18**	7	5,92	**5,88**	
	P19	6,5	5,92		
	P20	6,5	5,92		
	P21	6	5,58		
	P22	6,5	6,08		

Tabla de Anexo D4. Promedio de respuesta de los usuarios de las edades comprendidas entre 30 – 42 años en las dimensiones de SERVQUAL.

Respuesta de los usuarios de edades mayores de 43 años en las dimensiones de SERVQUAL					
Dimensiones	**Preguntas**	**Medianas**	**Promedios**	**Promedio por Dimensión**	**Promedio Total**
Elementos tangibles	**P1**	4	4,21	**4,84**	**6,02**
	P2	5	5,27		
	P3	7	6,15		
	P4	4	3,73		
Fiabilidad	**P5**	6	5,94	**6,23**	
	P6	7	6,18		
	P7	7	6,36		
	P8	7	6,24		
	P9	7	6,42		
Capacidad de Respuesta	**P10**	7	6,45	**6,40**	
	P11	7	6,27		
	P12	7	6,45		
	P13	7	6,42		
Seguridad	**P14**	7	6,45	**6,39**	
	P15	7	6,33		
	P16	7	6,39		
	P17	7	6,39		
Empatía	**P18**	7	6,30	**6,21**	
	P19	7	6,30		
	P20	7	6,18		
	P21	7	6,15		
	P22	7	6,12		

Tabla de Anexo D5. Promedio de respuesta de los usuarios de edades mayores a 43 años en las dimensiones de SERVQUAL.

Respuesta de los usuarios de los estudiantes en las dimensiones de SERVQUAL					
Dimensiones	**Preguntas**	**Medianas**	**Promedios**	**Promedio por Dimensión**	**Promedio Total**
Elementos tangibles	**P1**	4	3,99	**4,51**	**5,25**
	P2	5	5,28		
	P3	6	5,74		
	P4	2,5	3,05		
Fiabilidad	**P5**	4	4,67	**5,05**	
	P6	6	5,47		
	P7	6	5,50		
	P8	5	5,00		
	P9	5	4,60		
Capacidad de Respuesta	**P10**	6	5,03	**5,48**	
	P11	6	5,63		
	P12	6	5,68		
	P13	6	5,60		
Seguridad	**P14**	6	5,81	**5,63**	
	P15	6	5,80		
	P16	6	5,65		
	P17	6	5,29		
Empatía	**P18**	6	5,84	**5,57**	
	P19	7	5,84		
	P20	6	5,41		
	P21	6	5,36		
	P22	6	5,38		

Tabla de Anexo D6. Promedio de respuesta de los estudiantes en las dimensiones de SERVQUAL.

Respuesta de los profesores en las dimensiones de SERVQUAL					
Dimensiones	**Preguntas**	**Medianas**	**Promedios**	**Promedio por Dimensión**	**Promedio Total**
Elementos tangibles	**P1**	4	3,93	**4,73**	**5,91**
	P2	6	5,33		
	P3	6	6,13		
	P4	2	3,53		
Fiabilidad	**P5**	6	5,87	**6,13**	
	P6	7	6,20		
	P7	7	6,27		
	P8	6	6,00		
	P9	7	6,33		
Capacidad de Respuesta	**P10**	7	6,33	**6,47**	
	P11	7	6,60		
	P12	7	6,40		
	P13	7	6,53		
Seguridad	**P14**	7	6,33	**6,15**	
	P15	6	6,13		
	P16	6	6,00		
	P17	6	6,13		
Empatía	**P18**	7	5,93	**6,05**	
	P19	7	5,93		
	P20	7	6,13		
	P21	7	6,07		
	P22	6	6,20		

Tabla de Anexo D7. Promedio de respuesta de los profesores en las dimensiones de SERVQUAL

Respuesta de los trabajadores en las dimensiones de SERVQUAL					
Dimensiones	**Preguntas**	**Medianas**	**Promedios**	**Promedio por Dimensión**	**Promedio Total**
Elementos tangibles	**P1**	4	4,20	**4,68**	**5,51**
	P2	5	5,07		
	P3	7	5,53		
	P4	4	3,93		
Fiabilidad	**P5**	6	5,27	**5,55**	
	P6	7	5,67		
	P7	7	5,60		
	P8	6	5,47		
	P9	7	5,73		
Capacidad de Respuesta	**P10**	6	5,80	**5,80**	
	P11	7	5,93		
	P12	7	5,80		
	P13	6	5,67		
Seguridad	**P14**	7	6,00	**5,97**	
	P15	7	5,87		
	P16	7	5,87		
	P17	7	6,13		
Empatía	**P18**	7	5,80	**5,55**	
	P19	6	5,80		
	P20	6	5,20		
	P21	6	5,33		
	P22	6	5,60		

Tabla de Anexo D8. Promedio de respuesta de los trabajadores en las dimensiones de SERVQUAL.

Respuesta de los visitantes en las dimensiones de SERVQUAL					
Dimensiones	**Preguntas**	**Medianas**	**Promedios**	**Promedio por Dimensión**	**Promedio Total**
Elementos tangibles	**P1**	5	5,00	**5,50**	**6,27**
	P2	5,5	5,50		
	P3	6,5	6,50		
	P4	5	5,00		
Fiabilidad	**P5**	6	6,00	**6,00**	
	P6	6	6,00		
	P7	6	6,00		
	P8	6	6,00		
	P9	6	6,00		
Capacidad de Respuesta	**P10**	6	6,00	**6,38**	
	P11	6,5	6,50		
	P12	6,5	6,50		
	P13	6,5	6,50		
Seguridad	**P14**	6,5	6,50	**6,75**	
	P15	6,5	6,50		
	P16	7	7,00		
	P17	7	7,00		
Empatía	**P18**	7	7,00	**6,70**	
	P19	7	7,00		
	P20	7	7,00		
	P21	6,5	6,50		
	P22	6	6,00		

Tabla de Anexo D9. Promedio de respuesta de los visitantes en las dimensiones de SERVQUAL.

Respuesta de los contratistas en las dimensiones de SERVQUAL					
Dimensiones	**Preguntas**	**Medianas**	**Promedios**	**Promedio por Dimensión**	**Promedio Total**
Elementos tangibles	**P1**	2,5	2,50	**4,38**	**6,48**
	P2	7	7,00		
	P3	7	7,00		
	P4	1	1,00		
Fiabilidad	**P5**	7	7,00	**7,00**	
	P6	7	7,00		
	P7	7	7,00		
	P8	7	7,00		
	P9	7	7,00		
Capacidad de Respuesta	**P10**	7	7,00	**7,00**	
	P11	7	7,00		
	P12	7	7,00		
	P13	7	7,00		
Seguridad	**P14**	7	7,00	**7,00**	
	P15	7	7,00		
	P16	7	7,00		
	P17	7	7,00		
Empatía	**P18**	7	7,00	**7,00**	
	P19	7	7,00		
	P20	7	7,00		
	P21	7	7,00		
	P22	7	7,00		

Tabla de Anexo D10. Promedio de respuesta de los contratistas en las dimensiones de SERVQUAL.

Respuesta de los estudiantes de Relaciones Industriales en las dimensiones de SERVQUAL					
Dimensiones	**Preguntas**	**Medianas**	**Promedios**	**Promedio por Dimensión**	**Promedio Total**
Elementos tangibles	**P1**	4	4,00	**4,40**	**5,23**
	P2	5	5,21		
	P3	6	5,46		
	P4	3	2,92		
Fiabilidad	**P5**	4	4,50	**5,11**	
	P6	5,5	5,38		
	P7	6	5,54		
	P8	5	5,13		
	P9	5	5,00		
Capacidad de Respuesta	**P10**	6	5,29	**5,52**	
	P11	6	5,54		
	P12	6	5,75		
	P13	6	5,50		
Seguridad	**P14**	6	5,67	**5,52**	
	P15	6	5,71		
	P16	6	5,50		
	P17	6	5,21		
Empatía	**P18**	6	5,88	**5,60**	
	P19	7	5,88		
	P20	6	5,46		
	P21	6	5,50		
	P22	5,5	5,29		

Tabla de Anexo D11. Promedio de respuesta de los estudiantes de Relaciones Industriales en las dimensiones de SERVQUAL.

Respuesta de los estudiantes de Ingeniería Informática en las dimensiones de SERVQUAL					
Dimensiones	**Preguntas**	**Medianas**	**Promedios**	**Promedio por Dimensión**	**Promedio Total**
Elementos tangibles	**P1**	3	3,00	**3,17**	**4,57**
	P2	5	4,67		
	P3	4	4,00		
	P4	1	1,00		
Fiabilidad	**P5**	4	3,00	**4,07**	
	P6	4	4,00		
	P7	4	4,67		
	P8	4	4,33		
	P9	4	4,33		
Capacidad de Respuesta	**P10**	3	4,00	**4,92**	
	P11	6	5,33		
	P12	6	5,67		
	P13	5	4,67		
Seguridad	**P14**	7	6,33	**5,50**	
	P15	5	5,67		
	P16	6	5,67		
	P17	5	4,33		
Empatía	**P18**	6	6,00	**5,20**	
	P19	7	6,00		
	P20	5	5,00		
	P21	4	4,33		
	P22	5	4,67		

Tabla de Anexo D12. Promedio de respuesta de los estudiantes de Ingeniería Informática en las dimensiones de SERVQUAL.

Respuesta de los estudiantes de Administración en las dimensiones de SERVQUAL					
Dimensiones	**Preguntas**	**Medianas**	**Promedios**	**Promedio por Dimensión**	**Promedio Total**
Elementos tangibles	**P1**	4	4,67	**5,25**	**5,67**
	P2	7	6,67		
	P3	7	6,00		
	P4	4	3,67		
Fiabilidad	**P5**	6	5,00	**5,27**	
	P6	7	7,00		
	P7	5	5,33		
	P8	4	4,00		
	P9	6	5,00		
Capacidad de Respuesta	**P10**	5	5,33	**6,17**	
	P11	7	6,33		
	P12	7	6,67		
	P13	6	6,33		
Seguridad	**P14**	6	6,33	**6,25**	
	P15	6	5,33		
	P16	7	7,00		
	P17	7	6,33		
Empatía	**P18**	7	5,00	**5,40**	
	P19	5	5,00		
	P20	6	6,00		
	P21	5	5,33		
	P22	6	5,67		

Tabla de Anexo D13. Promedio de respuesta de los estudiantes de Administración en las dimensiones de SERVQUAL.

Respuesta de los estudiantes de Psicología en las dimensiones de SERVQUAL					
Dimensiones	**Preguntas**	**Medianas**	**Promedios**	**Promedio por Dimensión**	**Promedio Total**
Elementos tangibles	**P1**	3	3,69	**4,53**	**5,42**
	P2	5,5	5,44		
	P3	6	6,00		
	P4	2	3,00		
Fiabilidad	**P5**	4,5	4,81	**5,00**	
	P6	6	5,50		
	P7	5,5	5,31		
	P8	5,5	5,00		
	P9	4,5	4,38		
Capacidad de Respuesta	**P10**	6	5,13	**5,75**	
	P11	7	6,00		
	P12	7	5,94		
	P13	6	5,94		
Seguridad	**P14**	6,5	6,13	**5,98**	
	P15	6,5	6,00		
	P16	6,5	6,06		
	P17	6	5,75		
Empatía	**P18**	7	6,19	**5,81**	
	P19	7	6,19		
	P20	6	5,38		
	P21	6	5,63		
	P22	6	5,69		

Tabla de Anexo D14. Promedio de respuesta de los estudiantes de Psicología en las dimensiones de SERVQUAL.

Respuesta de los estudiantes de Comunicación Social en las dimensiones de SERVQUAL					
Dimensiones	**Preguntas**	**Medianas**	**Promedios**	**Promedio por Dimensión**	**Promedio Total**
Elementos tangibles	**P1**	4	3,77	**4,23**	**5,05**
	P2	5	5,08		
	P3	6	5,85		
	P4	1,5	2,23		
Fiabilidad	**P5**	4	4,54	**5,04**	
	P6	6	5,46		
	P7	6	5,77		
	P8	5,5	5,12		
	P9	5	4,31		
Capacidad de Respuesta	**P10**	5	4,65	**5,24**	
	P11	6	5,46		
	P12	6,5	5,42		
	P13	6	5,42		
Seguridad	**P14**	6	5,50	**5,44**	
	P15	6	5,62		
	P16	6	5,42		
	P17	6	5,23		
Empatía	**P18**	6	5,46	**5,28**	
	P19	6	5,46		
	P20	6	5,27		
	P21	6	5,08		
	P22	5,5	5,15		

Tabla de Anexo D15. Promedio de respuesta de los estudiantes de Comunicación Social en las dimensiones de SERVQUAL.

Respuesta de los estudiantes de Sociología en las dimensiones de SERVQUAL					
Dimensiones	**Preguntas**	**Medianas**	**Promedios**	**Promedio por Dimensión**	**Promedio Total**
Elementos tangibles	**P1**	2	2,00	**3,31**	**3,65**
	P2	3	3,50		
	P3	3	3,75		
	P4	4	4,00		
Fiabilidad	**P5**	3,5	3,75	**3,80**	
	P6	3	3,50		
	P7	4	4,00		
	P8	3,5	3,50		
	P9	4,5	4,25		
Capacidad de Respuesta	**P10**	5	4,75	**3,94**	
	P11	3,5	3,50		
	P12	3,5	3,75		
	P13	3,5	3,75		
Seguridad	**P14**	4	4,00	**3,44**	
	P15	3,5	3,75		
	P16	2,5	3,25		
	P17	2,5	2,75		
Empatía	**P18**	2,5	4,00	**3,75**	
	P19	4	4,00		
	P20	3,5	3,75		
	P21	3,5	3,50		
	P22	3	3,50		

Tabla de Anexo D16. Promedio de respuesta de los estudiantes de Sociología en las dimensiones de SERVQUAL.

Respuesta de los estudiantes de Ingeniería en Telecomunicaciones en las dimensiones de SERVQUAL					
Dimensiones	**Preguntas**	**Medianas**	**Promedios**	**Promedio por Dimensión**	**Promedio Total**
Elementos tangibles	**P1**	4	4,00	**5,08**	**5,75**
	P2	7	6,33		
	P3	7	7,00		
	P4	3	3,00		
Fiabilidad	**P5**	4	4,33	**5,27**	
	P6	7	7,00		
	P7	7	6,67		
	P8	4	4,67		
	P9	4	3,67		
Capacidad de Respuesta	**P10**	5	4,33	**6,00**	
	P11	7	6,67		
	P12	7	6,67		
	P13	7	6,33		
Seguridad	**P14**	7	6,33	**6,33**	
	P15	7	6,67		
	P16	7	7,00		
	P17	7	5,33		
Empatía	**P18**	6	7,00	**6,07**	
	P19	7	7,00		
	P20	5	4,67		
	P21	6	6,00		
	P22	6	5,67		

Tabla de Anexo D17. Promedio de respuesta de los estudiantes de Ingeniería en Telecomunicaciones en las dimensiones de SERVQUAL.

Respuesta de los estudiantes de Derecho en las dimensiones de SERVQUAL					
Dimensiones	**Preguntas**	**Medianas**	**Promedios**	**Promedio por Dimensión**	**Promedio Total**
Elementos tangibles	**P1**	4,5	4,50	**5,15**	**5,82**
	P2	6	5,40		
	P3	7	6,30		
	P4	4	4,40		
Fiabilidad	**P5**	7	5,90	**5,94**	
	P6	7	6,20		
	P7	7	5,90		
	P8	7	6,10		
	P9	6	5,60		
Capacidad de Respuesta	**P10**	6,5	5,30	**5,85**	
	P11	6	6,00		
	P12	6	5,80		
	P13	7	6,30		
Seguridad	**P14**	7	6,30	**6,20**	
	P15	7	6,30		
	P16	7	6,30		
	P17	6,5	5,90		
Empatía	**P18**	7	6,10	**5,94**	
	P19	7	6,10		
	P20	7	5,70		
	P21	7	6,00		
	P22	7	5,80		

Tabla de Anexo D18. Promedio de respuesta de los estudiantes de Derecho en las dimensiones de SERVQUAL.

Respuesta de los estudiantes de Economía en las dimensiones de SERVQUAL					
Dimensiones	**Preguntas**	**Medianas**	**Promedios**	**Promedio por Dimensión**	**Promedio Total**
Elementos tangibles	**P1**	7	7,00	**7,00**	**7,00**
	P2	7	7,00		
	P3	7	7,00		
	P4	7	7,00		
Fiabilidad	**P5**	7	7,00	**7,00**	
	P6	7	7,00		
	P7	7	7,00		
	P8	7	7,00		
	P9	7	7,00		
Capacidad de Respuesta	**P10**	7	7,00	**7,00**	
	P11	7	7,00		
	P12	7	7,00		
	P13	7	7,00		
Seguridad	**P14**	7	7,00	**7,00**	
	P15	7	7,00		
	P16	7	7,00		
	P17	7	7,00		
Empatía	**P18**	7	7,00	**7,00**	
	P19	7	7,00		
	P20	7	7,00		
	P21	7	7,00		
	P22	7	7,00		

Tabla de Anexo D19. Promedio de respuesta de los estudiantes de Economía en las dimensiones de SERVQUAL.

Respuesta de los estudiantes de Ingeniería Industrial en las dimensiones de SERVQUAL					
Dimensiones	**Preguntas**	**Medianas**	**Promedios**	**Promedio por Dimensión**	**Promedio Total**
Elementos tangibles	**P1**	5,5	5,25	**4,88**	**4,98**
	P2	6	5,75		
	P3	7	6,00		
	P4	2,5	2,50		
Fiabilidad	**P5**	5,5	5,00	**4,60**	
	P6	5,5	4,75		
	P7	6	5,00		
	P8	6	4,75		
	P9	3	3,50		
Capacidad de Respuesta	**P10**	6	5,00	**5,19**	
	P11	6,5	5,25		
	P12	6,5	5,25		
	P13	6,5	5,25		
Seguridad	**P14**	6,5	5,25	**4,81**	
	P15	6,5	5,25		
	P16	5,5	4,75		
	P17	4,5	4,00		
Empatía	**P18**	5,5	5,75	**5,40**	
	P19	6	5,75		
	P20	5,5	5,00		
	P21	6	5,25		
	P22	6	5,25		

Tabla de Anexo D20. Promedio de respuesta de los estudiantes de Ingeniería Industrial en las dimensiones de SERVQUAL.

Respuesta de los estudiantes de Educación en las dimensiones de SERVQUAL					
Dimensiones	**Preguntas**	**Medianas**	**Promedios**	**Promedio por Dimensión**	**Promedio Total**
Elementos tangibles	**P1**	4	3,63	**4,19**	**4,89**
	P2	5,5	4,63		
	P3	5	5,38		
	P4	2,5	3,13		
Fiabilidad	**P5**	3,5	3,50	**4,15**	
	P6	5	4,88		
	P7	4,5	4,50		
	P8	3,5	3,88		
	P9	4	4,00		
Capacidad de Respuesta	**P10**	5	4,75	**5,03**	
	P11	5,5	5,13		
	P12	5,5	5,25		
	P13	5,5	5,00		
Seguridad	**P14**	6	5,63	**5,41**	
	P15	6	5,88		
	P16	5,5	5,25		
	P17	4,5	4,88		
Empatía	**P18**	6,5	6,25	**5,65**	
	P19	7	6,25		
	P20	6	5,63		
	P21	4,5	4,75		
	P22	5,5	5,38		

Tabla de Anexo D21. Promedio de respuesta de los estudiantes de Educación en las dimensiones de SERVQUAL.

Respuesta de los estudiantes de Ingeniería Civil en las dimensiones de SERVQUAL					
Dimensiones	**Preguntas**	**Medianas**	**Promedios**	**Promedio por Dimensión**	**Promedio Total**
Elementos tangibles	**P1**	4	4,00	**4,38**	**5,01**
	P2	6	6,00		
	P3	5	5,00		
	P4	2,5	2,50		
Fiabilidad	**P5**	3,5	3,50	**3,90**	
	P6	4,5	4,50		
	P7	5	5,00		
	P8	4	4,00		
	P9	2,5	2,50		
Capacidad de Respuesta	**P10**	3,5	3,50	**5,00**	
	P11	5,5	5,50		
	P12	5,5	5,50		
	P13	5,5	5,50		
Seguridad	**P14**	6,5	6,50	**5,75**	
	P15	6,5	6,50		
	P16	5	5,00		
	P17	5	5,00		
Empatía	**P18**	6,5	6,50	**6,00**	
	P19	6,5	6,50		
	P20	6	6,00		
	P21	5,5	5,50		
	P22	5,5	5,50		

Tabla de Anexo D22. Promedio de respuesta de los estudiantes de Ingeniería Civil en las dimensiones de SERVQUAL.

Respuesta de los estudiantes de Contaduría en las dimensiones de SERVQUAL					
Dimensiones	**Preguntas**	**Medianas**	**Promedios**	**Promedio por Dimensión**	**Promedio Total**
Elementos tangibles	**P1**	6	6,00	**6,00**	**6,60**
	P2	6	6,00		
	P3	7	7,00		
	P4	5	5,00		
Fiabilidad	**P5**	7	7,00	**6,70**	
	P6	7	7,00		
	P7	7	7,00		
	P8	6	6,00		
	P9	6,5	6,50		
Capacidad de Respuesta	**P10**	7	7,00	**7,00**	
	P11	7	7,00		
	P12	7	7,00		
	P13	7	7,00		
Seguridad	**P14**	7	7,00	**7,00**	
	P15	7	7,00		
	P16	7	7,00		
	P17	7	7,00		
Empatía	**P18**	7	5,50	**6,30**	
	P19	5,5	5,50		
	P20	7	7,00		
	P21	7	7,00		
	P22	6,5	6,50		

Tabla de Anexo D23. Promedio de respuesta de los estudiantes de contaduría en las dimensiones de SERVQUAL.

Respuesta de los estudiantes de Letras en las dimensiones de SERVQUAL					
Dimensiones	**Preguntas**	**Medianas**	**Promedios**	**Promedio por Dimensión**	**Promedio Total**
Elementos tangibles	**P1**	6,5	6,50	**6,75**	**6,83**
	P2	7	7,00		
	P3	7	7,00		
	P4	6,5	6,50		
Fiabilidad	**P5**	7	7,00	**6,70**	
	P6	7	7,00		
	P7	7	7,00		
	P8	6,5	6,50		
	P9	6	6,00		
Capacidad de Respuesta	**P10**	7	7,00	**7,00**	
	P11	7	7,00		
	P12	7	7,00		
	P13	7	7,00		
Seguridad	**P14**	7	7,00	**6,88**	
	P15	7	7,00		
	P16	6,5	6,50		
	P17	7	7,00		
Empatía	**P18**	7	7,00	**6,80**	
	P19	7	7,00		
	P20	6,5	6,50		
	P21	6,5	6,50		
	P22	7	7,00		

Tabla de Anexo D24. Promedio de respuesta de los estudiantes de Letras en las dimensiones de SERVQUAL.