



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario del centro  
materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Br. Loly Yluf Estela Cervera

**ASESOR:**

Dr. Esteban Medrano Reynoso

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración de Talento Humano

**PERÚ - 2017**

## **Página del jurado**

Dr. César Humberto Del Castillo Talledo

Presidente del jurado

Dra. Liza Dubois Paula Viviana

Secretario del jurado

Dr. Esteban Medrano Reynoso

Vocal del jurado

**Dedicatoria**

A mi esposo Luis, mis hijos: Jazmín y José Luis y a mis queridos padres, por su apoyo y motivación para seguir creciendo en mi desarrollo profesional.

Loly

## Agradecimiento

Es mi deseo iniciar agradeciendo a la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad de superarme y lograr mis anhelos profesionales.

A su vez expresar mi más sincera gratitud a mis profesores sobre todo al Dr. Esteban Medrano Reynoso por su capacidad profesional y sus sabias enseñanzas, las cuales han dado lugar a la conclusión de la investigación que ahora presento.

Quiero así mismo mostrar mi agradecimiento a mis compañeras y compañeros de aula, por sus consejos, su apoyo y ánimo, siendo una gran motivación en todo este proceso.

Agradezco además con sumo respeto al Dr. Genaro Muñoz, Médico Jefe del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador, al equipo de profesionales por su apoyo en el desarrollo de la investigación y a las y los usuarios del centro materno infantil por su disposición y el tiempo brindado, permitiéndome de esta manera realizar este trabajo.

Finalmente agradezco infinitamente a mi familia: mis padres, mi esposo y mis hijos quienes me animan a seguir superándome día a día.

Loly

### **Declaración de autoría**

Yo, Loly Yluf Estela Cervera, identificado con DNI N° 10448683, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, sede Lima; declaro que el trabajo académico titulado: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017”, para obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

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

Lima Norte 2017

Loly Yluf Estela Cervera

DNI: 10448683

## Presentación

Señores miembros del jurado,

Presento a ustedes mi tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un Anexo: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La autora

## Índice

	Página
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. Introducción</b>	
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanista	20
1.3 Justificación	39
1.4 Problema	40
1.5 Hipótesis	43
1.6 Objetivos	44
<b>II. Marco metodológico</b>	
2.1 Variables:	47
2.2 Operacionalización de variable	49
2.3. Metodología	50
2.4. Tipo de estudio	50
2.5 Diseño de la investigación	52
2.6. Población, muestra y muestreo	53
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
2.8. Métodos de análisis de datos	57
2.9 Aspectos éticos	58
<b>III. Resultados</b>	59
<b>IV. Discusión</b>	79
<b>V. Conclusiones</b>	84
<b>VI. Recomendaciones</b>	87
<b>VII. Referencias</b>	89

**Anexos**

94

Anexo A: Artículo Científico

Anexo B: Matriz de consistencia

Anexo C: Instrumentos de recolección de datos

Anexo D: Certificados de validación de instrumentos

Anexo E: Base de datos



## Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de calidad de servicio	49
Tabla 2	Operacionalización de la satisfacción del usuario	49
Tabla 3	Validación de juicio de expertos	56
Tabla 4	Niveles de confiabilidad	57
Tabla 5	Estadística de fiabilidad de la calidad de servicio	57
Tabla 6	Estadística de fiabilidad de satisfacción del usuario	57
Tabla 7	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la calidad de servicio de atención del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.	60
Tabla 8	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión elementos tangibles del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.	61
Tabla 9	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión fiabilidad del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.	62
Tabla 10	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión capacidad de respuesta del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.	63
Tabla 11	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión seguridad del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.	64
Tabla 12	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión empatía del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.	65
Tabla 13	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable satisfacción del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.	66

Tabla 14	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión calidez humana del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.	67
Tabla 15	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión lenguaje claro y directo del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.	68
Tabla 16	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la apoyo de atención del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.	69
Tabla 17	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la rapidez del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.	70
Tabla 18	Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario.	71
Tabla 19	Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario.	73
Tabla 20	Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario.	74
Tabla 21	Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la capacidad y la satisfacción del usuario.	75
Tabla 22	Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la seguridad y la satisfacción del usuario.	76
Tabla 23	Relación de la muestra no paramétricas, según rho spearman entre la empatía y la satisfacción del usuario.	78

## Índice de figuras

Figura 1. Percepción de la calidad de servicio	60
Figura 2. Percepción de la dimensión elementos tangibles	61
Figura 3. Percepción de la dimensión fiabilidad.	62
Figura 4. Percepción de la dimensión capacidad de respuesta.	63
Figura 5. Percepción de la dimensión: seguridad	64
Figura 6. Percepción de la dimensión empatía.	65
Figura 7. Percepción de la variable: satisfacción del usuario	66
Figura 8. Percepción de la dimensión: calidez humana.	67
Figura 9. Percepción de la dimensión lenguaje claro y directo.	68
Figura 10. Percepción de la dimensión apoyo	69
Figura 11. Percepción de la dimensión rapidez	70
Figura 12. Correlaciones con el coeficiente de Rho Spearman entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario.	72
Figura 13. Correlaciones con el coeficiente de Rho Spearman entre elementos tangibles y la satisfacción del usuario.	73
Figura 14. Correlaciones con el coeficiente de Rho Spearman entre fiabilidad y la satisfacción del usuario.	74
Figura 15. Correlaciones con el coeficiente de Rho Spearman entre capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario.	75
Figura 16. Correlaciones con el coeficiente de Rho Spearman entre seguridad y la satisfacción del usuario.	77
Figura 17. Correlaciones con el coeficiente de Rho Spearman entre empatía y la satisfacción del usuario.	78

## Resumen

La investigación titulada: Calidad de servicio y satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017, tuvo como objetivo general identificar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.

El tipo de investigación fue sustantiva del nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población estuvo conformada por los usuarios del centro materno infantil Juan Pablo II, la muestra fue 259 usuarios y el muestreo fue no probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron los cuestionarios, debidamente validados a través de juicio de expertos y determinando su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach: (0,954 y 0,962), que demuestra alta confiabilidad.

Se ha llegado Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.828$ ) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de  $P = 0,001$  resulta menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95%. Por lo tanto se determina que hay un índice de afirmación que la calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.

*Palabras claves:* Calidad de servicio, satisfacción del usuario, calidez humana, lenguaje claro y directo, apoyo y rapidez.

## Abstract

Entitled research: quality of service and user satisfaction of the maternal child Center Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017, had as general objective identify the relationship Juan Pablo II, Villa Salvador 2017 between quality of service and user satisfaction service quality and satisfaction of the user of the maternal Centre child.

The type of investigation was substantive descriptive level, quantitative approach; non-experimental design. The population was formed by, patients of the infancy and mom center Juan Pablo II the sample was 259 users and sampling is was probabilistic. The technique employed to collect information was survey and data collection instruments were the questionnaires, duly validated through expert opinions and determining its reliability through the statistical Cronbach's Alpha: (0,954 and 0,962), showing high reliability.

Spearman Rho, where the value of the correlation coefficient is reached ( $r = 0.828$ ) indicating a correlation positive high, plus the value of  $P = 0.001$  is less than the  $P = 0.05$  and thus the relationship is significant at 95%. Therefore determines that there is an index of affirmation that the quality of service Juan Pablo II, Villa Salvador 2017 relates positively with the satisfaction of the user of the maternal infant Center.

Key words: quality of service, user satisfaction, human warmth, clear and direct language, support and speed.

## **I. Introducción**

## 1.1 Antecedentes

### Antecedentes internacionales

Se realizó la revisión de antecedentes internacionales, encontrándose las siguientes investigaciones relacionados al tema; como:

Silva, Córdova, Vergaray, Palacios y Partezan (2015) en su investigación para optar el grado de magister en Énfasis en Administración de los servicios de Enfermería, por la Universidad Autónoma del Estado de México, titulado: *Calidad de atención del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados con dolor*, plantearon como objetivo identificar la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados con dolor. Fue un estudio transversal descriptivo, con una muestra de 77 enfermeras profesionales en un hospital de la ciudad de Toluca, México. Se aplicó la escala likert validada con Alfa de Crombach de 0.802 dividida en tres estándares con 7 indicadores de estructura, 13 de proceso y 4 de resultados. Los resultados muestran que un 90.9% proporcionaron cuidado con calidad máxima, 7.8% con calidad y 1.3% con calidad mínima. En conclusión la investigación propone la cédula de evaluación para el control del dolor-valoración para ser utilizada en instituciones de salud, por haber sido construida a través de mediciones con validaciones estadísticas aceptables como la técnica delphi y Alfa de Crombach.

Torres y Rivas (2014) en su investigación para optar el grado de magister en Ciencias Gestión Pública, por la Universidad Libre Seccional Barranquilla Colombia titulado: *Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados*, planteó como objetivo determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en una Institución de Servicios de Salud de Barranquilla (Colombia). Material y Método: se llevó a cabo un estudio descriptivo, de corte transversal, cuantitativo, en el que se encuestaron 158 pacientes a través de un cuestionario de calidad percibida, previo cumplimiento de criterios de inclusión. Los datos se tabularon y graficaron en Microsoft Excel, utilizando medidas de tendencia central, y frecuencias absolutas y relativas; guardando el rigor ético y metodológico correspondiente. Resultados: El 44% fueron hombres y el 56% mujeres, con una media de 48.5 años. La calidad percibida

de la atención de Enfermería fue "Peor y mucho peor de lo que esperaba" en un 4%, "Como se lo esperaba" en un 17%, y "Mejor y mucho mejor de lo que se esperaba" en un 78%. El 48.7% estuvo "Muy Satisfecho", el 48.1% "Satisfecho", y el 3% "Poco y Nada Satisfecho". Conclusión: El 78% en pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la atención de Enfermería; el 17% modestos niveles de calidad percibida; y el 4% bajos niveles de calidad percibida. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% recomendaría el hospital.

Ramírez (2013) en su investigación para optar el grado de magister en Gestión Pública por la Universidad Nacional Autónoma de México, titulado: *calidad de la atención recibida por los usuarios en servicios ambulatorios de salud en México*, planteó como objetivo describir la percepción de la calidad de la atención recibida por los usuarios en servicios ambulatorios de salud en México y analizar su relación con algunas características predisponentes y habilitadoras de la población usuaria. Utilizo la metodología basada en el diseño experimental correlacional; con una muestra de 58 usuarios. El autor llegó a la conclusión de que el 81.2% de los usuarios percibió que la atención recibida fue buena y 18.8% mala. Los principales motivos que definen la calidad como buena fueron: el trato personal (23.2%) y mejoría en salud (11.9%); en tanto que los motivos de mala calidad aludidos fueron: los largos tiempos de espera (23.7%) y la deficiencia en las acciones de revisión y diagnóstico (11.7%), los que utilizaron servicios de seguridad social perciben 2.6 veces más frecuentemente mala calidad de atención que los que acudieron a servicios privados. Para los usuarios, la calidad está representada por las características del proceso de atención (44.8%), del resultado (21.3%), de la estructura (18.0%), y de la accesibilidad (15.7%). Los motivos más importantes por los cuales los usuarios no regresarían al mismo lugar de atención fueron: no lo atendieron bien (18.2%) y los largos tiempos de espera (11.8%). Finalmente los autores recomendaron profundizar en el conocimiento de la perspectiva poblacional y determinar la necesidad de implementar en los servicios de salud acciones para la mejoría continua de la calidad de atención.

Requena y Serrano (2012) en su indagación para optar el grado de magister en Ciencias Económicas y Sociales, por la Universidad Andrés Bello, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales Venezuela, titulado: *Calidad de servicio desde la*



perspectiva de Ciencias, Usuarios y auto-percepción de Empresas de Captación de Talento, plantearon como objetivo determinar la calidad de servicio desde la perspectiva de los clientes, usuarios del proceso quienes viven el reclutamiento y la auto-percepción de los gerentes generales de las empresas de captación de talento, el diseño utilizado fue el no experimental transaccional; recogió datos de 15 empresas cazadoras de talento del área metropolitana de Caracas, 30 organizaciones clientes que hayan hecho uso de las empresas cazadoras de talento y 30 candidatos que fueron contratados por la organización; dicha población fue medida a través de la variable calidad de servicio prestado por sus cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta o diligencia, seguridad o garantía y empatía. El instrumento utilizado para la recolección de datos sobre calidad de servicio al cliente fue el de SERVQUAL (Service Quality) diseñado por Berry, Parasuraman y Zeithaml, en 1993. Los resultados arrojaron que la calidad prestada en el servicio ofrecido por las empresas captadoras de talento, es buena más no excelente.

### **Antecedentes nacionales**

Aranda y Molina (2015) en su tesis para optar el grado de Magister en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo Lima Perú, titulada: calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro materno infantil Daniel Alcides Carrión del distrito de Villa María del Triunfo – Enero 2015 planteo que la calidad de atención y su relación con la satisfacción de los usuarios externos de los servicios de salud es en la actualidad un problema social y humano, que afecta de sobre manera la forma en que son percibidos los servicios de salud a nivel mundial, generando un deseo constante por percibirse que factores de calidad son los factores que influyen en la satisfacción del usuario, ante un mundo en el cual los usuarios de los servicios de salud requiere mayores y mejores servicios de salud. Todo lo antes mencionado los motivó a investigar este fenómeno, fue una investigación correlacional, cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos del centro materno infantil Daniel Alcides Carrión del distrito de Villa María del Triunfo, que atendió a un total de 17832 atenciones durante el año 2014. Las unidades de análisis estuvieron conformados por 140 usuarios externos

encuestados, los cuales estuvieron representados con la conformación de varones con el 20% y de mujeres con el 80%; fueron elegidos de manera aleatoria, para recopilar la información se utilizó la encuesta SERVQUAL modificada la misma que fue aplicada a la salida de los consultorios externos del establecimiento. Para procesar los datos se utilizó programas de cálculo estadístico. Los resultados obtenidos con el cálculo de la chi cuadrado, encontramos que si existe una relación entre las dimensiones fiabilidad, aspectos tangibles, seguridad, empatía, en lo cual se observó que no existe relación estadísticamente es en capacidad de respuesta. La empatía fue la dimensión con mayor porcentaje el 52% de los usuarios externos estaban satisfechos.

Campos (2014) en su investigación para optar el grado de Magíster en Gestión Pública por la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, titulado: Calidad del servicio de salud que brinda el Hospital Santa María del Socorro, planteó como objetivo determinar la calidad del servicio de salud que brinda el Hospital Santa María del Socorro, según modelo SERVQUAL. Para ello utilizó en la metodología el estudio Descriptivo correlacional, Transversal, la muestra estuvo conformada por 216 usuarios nuevos de 15 - 75 años de edad seleccionados intencionalmente, Se aplicó la encuesta SERVQUAL para recolectar los datos. Los resultados arrojaron que el 75,4% de los pacientes percibieron que el servicio de salud recibido fue de buena calidad, el 88,8% de ellos valoraron como buena las expectativas sobre la calidad de servicio, el 82,4%, de los pacientes manifestaron que estaban satisfechos con la atención recibida. Llegando a la conclusión que la calidad de servicio que brinda el Hospital Santa María del Socorro es buena, pero debe orientarse hacia la excelencia, para disminuir la insatisfacción del 15,3% de usuarios, es conveniente mejorar la calidad de servicio en todas sus dimensiones poniendo énfasis en la confiabilidad, y empatía del personal de salud. Se debe conservar y mejorar la buena imagen que tiene el Hospital para el 82,4% de los usuarios, con un trabajo corporativo y gestión administrativa eficaz y de mejora continua del servicio que presta.

Monchón y Montoya (2014) en su investigación para optar el grado de Magister de Gerencia de Servidor de Salud por la Universidad Nacional Católica Santo Toribio de Mogrovejo Chiclayo Perú, titulado: *Nivel de calidad del cuidado al*

*enfermo desde la percepción del usuario, servicio de enfermería. Hospital III. Essalud Chiclayo, planteó como objetivo determinar el nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia, el tipo de investigación fue descriptiva basado en un enfoque cuantitativo, la muestra fue aleatoria simple, constituido por 329 pacientes, su criterio de inclusión fue el siguiente: pacientes que ingresaron por primera vez al servicio de Emergencia, excluyendo a los pacientes inconscientes, con enfermedad psiquiátrica y menores de edad. Las bases teóricas lo sustentó en Donabedian, López e instituciones como el Ministerio de Salud y la Organización Mundial de la Salud. La recolección de datos la realizó mediante la aplicación de la encuesta SERVQUAL modificada, validada a través de una prueba piloto, siendo el Alfa de Cronbach de 0,76. Los resultados obtenidos mostraron que un 64,18% de los usuarios afirmaron que el nivel de calidad del servicio es bajo, el 30,18% lo calificó como nivel de calidad medio y el 5,64% como nivel de calidad alto. Las dimensiones mejores calificadas fueron las de fiabilidad y capacidad de respuesta con una brecha de -0,92 y la de más baja ponderación fue la dimensión de elementos tangibles con una brecha de -1,08. Concluyó que el nivel de calidad del Cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital III. Essalud Chiclayo es bajo.*

Quina (2014) en su investigación para optar el grado de Magister en Gestión de los Servicios de Salud por la Universidad César Vallejo Chiclayo Perú, titulado: *Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital general I José Soto Cadenilla Chota*, planteó como objetivo determinar la percepción de la calidad de atención en el Servicio de Emergencia del Hospital General I “José Soto Cadenillas”- Chota (HGJSC) en el 2014, siguiendo el Modelo de Donabedian quien hace énfasis en las dimensiones: estructura, proceso y resultado. El presente estudio cuantitativo de tipo descriptivo – transversal; tuvo como población muestral a 24 trabajadores que laboran en el servicio y 81 pacientes que permanecieron en observación en el Servicio de emergencia del HGJSC. Los datos fueron recolectados a los trabajadores a través de un cuestionario y a los pacientes a través de una encuesta estructurada, previa firma del consentimiento informado. Se encontró que el 75 % de trabajadores del servicio de emergencia, tienen una percepción de la calidad de atención es regular y el 67

% en pacientes que permanecieron en observación, tienen una percepción regular de la calidad de atención. La percepción de la calidad de atención se determinó por dimensiones encontrándose que respecto a la dimensión estructura el 79% de trabajadores tiene una percepción regular y el 80 % de pacientes tiene una percepción regular; referente a la dimensión proceso el 71% de trabajadores tienen una percepción de la calidad de atención es regular, 63% en pacientes tienen una percepción regular; respecto a la dimensión resultado el 54 % de trabajadores perciben la calidad de atención como regular y el 72% en pacientes tienen una percepción buena de la calidad de atención. Los resultados obtenidos son indicativos que los trabajadores y pacientes que acuden al servicio de emergencia perciben la calidad de atención en un nivel regular, por lo que queda la responsabilidad de los directivos y los trabajadores del servicio de revertir estos resultados.

## **1.2 Fundamentación científica, técnica o humanista**

### **Bases teóricas de la calidad de servicio.**

Para definir la calidad del servicio es necesario definir primero que es calidad y que es servicio.

Vargas y Aldana (2007) mencionó en su libro titulado Calidad y Servicio, la definición de algunos autores sobre calidad, servicio, entre ellos a: Thomas Berry quien dice “calidad es satisfacer las necesidades de los clientes y sus expectativas de manera razonable”. (p.72)

En el mismo libro mencionan a Karl Albrecht, quien conceptualiza el servicio como: “el conjunto de actividades que determinan comportamientos orientados a satisfacer al cliente en relación con sus intereses, expectativas, necesidades y anhelos que originan una serie de procesos para satisfacer una necesidad...” (p.58)

Las mismas autoras conceptualizan el servicio como: “conjunto de actividades realizadas por personas, con disposición de entrega a los demás para la construcción de procesos que conduzcan a incrementar la satisfacción de necesidades, deseos y expectativas de quien lo requiera. Como intangible adiciona valor al producto” (p.59)

### **Teorías de la calidad de servicio.**

Vargas y Aldana (2007, p 35 - 45), hicieron referencia algunas teorías sobre la calidad y servicio entre ellas:

Teoría de la planificación para la calidad: autor: Joseph Juran. Su teoría se basa en la administración de la calidad, plantea la trilogía de la calidad que consiste en planear, controlar y mejorar la calidad. La calidad para este autor se puede generar en una serie de pasos llamado "mapa de planeación de la calidad" y propone los siguientes aspectos: Identificación de los clientes, determinación de las necesidades de los clientes, traducir las necesidades a nuestro lenguaje, desarrollar productos que respondan a las necesidades de los clientes, desarrollar un proceso que produzca las características del producto y 6 Transferir el proceso a la operación.

Teoría de la gerencia del valor al cliente: autor Karl Albrecht.- en su teoría se basa en vender al cliente lo que el cliente desea comprar. "La calidad para él es la capacidad de ofrecer un servicio con un sentido definido. Y representa la medida que se le da a un servicio/ producto cuando se ha logrado resolver un problema, satisfacer una necesidad, o formar parte de la cadena por la que se agrega valor"

Teoría de la diferenciación a través del servicio al cliente: autor: Jacques Horovitz. Su teoría centra la atención en cómo mejorar la satisfacción de los clientes, haciendo énfasis en el servicio como estrategia diferenciadora, desde los programas de fidelización de clientes, hasta la creación de cultura de servicio. Su premisa: la excelencia en el servicio lleva a alcanzar la satisfacción del cliente clave. Como mecanismo de gestión en el servicio, desarrolla la rueda de la fortuna de la gestión del servicio, que inicia en el conocimiento del cliente y finaliza con el seguimiento y control. En la rueda utiliza la medición de la satisfacción del cliente y las normas de calidad del servicio, para unir las expectativas de los clientes con la misión de la organización que ofrece el servicio.

Camizón, Cruz y González, (2009, p. 896) hace mención a la Teoría del paradigma disconfirmatorio: autores Grönroos (1994), Bolton (1991), Delvin y Dong (1994), Parazuman, Zeithmal y Bery, (1985). Estos autores abogan por valorar la

calidad de servicio percibida como un desajuste entre las expectativas de los clientes y sus percepciones de resultados (teoría del paradigma disconfirmatorio). Las expectativas serían los deseos y necesidades de los consumidores y las percepciones son las creencias de los consumidores relativas al servicio recibido. De manera que los clientes valoran la calidad de servicio comparando lo que desean o esperan con lo que realmente reciben o perciben que reciben. Un cliente percibirá un servicio como de alta calidad cuando su experiencia con la prestación de ese servicio iguale o supere sus expectativas iniciales.

Grönroos (1994) indicó que la calidad del servicio percibida es dependiente de la comparación del servicio esperado con el servicio percibido. Y es por esta razón el resultado de un proceso de evaluación continuado. En ausencia de medidas objetivas, hemos de recurrir a las percepciones de los clientes en nuestro propósito de evaluar la calidad de servicio.

En esa misma línea Camizón, Cruz y González (2009) cita a Zeithaml, Parasuman y Berry (1993) quienes definieron la calidad de los servicios desde la óptica de los clientes como la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones. Así mismo menciona que el modelo SERVQUAL se presenta como un modelo ampliamente aceptado para medir la calidad percibida del servicio, aunque no exento de críticas, tanto de carácter teórico como operativo. (p. 940)

Según las diversas definiciones de los autores la calidad de servicio es el resultado de un proceso comparativo entre las expectativas que el usuario tiene del servicio esperado y la percepción del servicio recibido. Las expectativas están referidas a los deseos, necesidades, lo que sienten que debe ser entregado en este caso por el centro materno infantil, en cambio las percepciones, son las creencias relativas al servicio recibido por los pacientes al acudir a una atención de salud.

Donabedian (1990) definió:

La Calidad de atención se basa en ofrecer un servicio o producto de acuerdo a las necesidades del paciente más allá de los que el espera. Es satisfacer las necesidades del paciente de manera consciente en

todos los aspectos. La calidad implica constancia de propósito y constancia y adecuación de las necesidades del paciente, incluyendo la oportunidad y el costo de servicio (p. 34)

La calidad de atención implica ofrecer un servicio alcanzando los mayores beneficios posibles, implica tomar en cuenta las necesidades y expectativas del usuario, quien estará satisfecho cuando los servicios superen sus expectativas.

Por otro lado, Farías (2010) definió la calidad del servicio como:

El conjunto de prestaciones que el usuario espera, además del producto o el servicio básico. Para dar el mejor servicio se debe considerar el conjunto de prestaciones que el usuario quiere: el valor añadido al producto, el servicio en sí, la experiencia del negocio, la asistencia que otorga al usuario, necesidades básicas, ser comprendido, sentirse bienvenido, sentirse importante, sentir comodidad, sentir confianza, sentirse escuchado, sentirse seguro y sentirse valioso (p.2).

Es muy importante que se conozca las necesidades de los pacientes; en esta perspectiva para los servicios de salud se ha constituido como una exigencia el incorporar la perspectiva de los usuarios, es importante que se sientan comprendidos, escuchados, tomados en cuenta, que se les hable con un lenguaje sencillo y se sientan seguros y en confianza cuando acuden a un establecimiento de salud ya sea público o privado.

Según Zeballos (2000) en salud calidad se define como el “Conjunto de características de un bien o servicio que logran satisfacer las necesidades y expectativas del usuario o cliente”. (p. 31)

La calidad de servicio implica la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, permitiendo a su vez contribuir en la mejora del servicio prestado.

Camizón, Cruz y Gonzales (2009) toma como referencia a (Grönroos, 1994; Parasuman, Zeithaml y Berry, 1985; Steenkamp, 1990), refiriendo que:

Se admite generalmente que la determinación de la calidad de los servicios debe estar basada fundamentalmente en las percepciones que los clientes tienen del servicio. El mismo autor menciona que lo importante en calidad es la orientación hacia el cliente, asumiendo que la calidad reside en los ojos de quien la contempla. Siendo la definición clásica de estos autores que la Calidad de servicio es el juicio global del consumidor acerca de la excelencia o superioridad del producto. (p.895).

Los diferentes autores han coincidido en aceptar la concepción de que la calidad de servicio percibida depende de la comparación del servicio esperado con el servicio percibido que resulta de un proceso de evaluación continua de las expectativas y las percepciones del cliente o usuario que tienen al momento de la compra, consumo o uso de un producto o servicio y si este ha sido capaz de cubrir o no las necesidades del usuario, por ello es muy importante que el proveedor, en este caso en centro materno infantil procure conocer las necesidades y expectativas de los usuarios a fin de adecuarse a sus necesidades, respondiendo de esta forma con un servicio de calidad y con calidez humana.

Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) definió:

Es la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario. (p. 34).

La calidad de atención en salud, por lo tanto, representa el conjunto de acciones directas y específicas que maximizan los beneficios, aumentando la satisfacción de los pacientes, destinadas a poner al alcance del usuario, los recursos de la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud de los pacientes minimizando los riesgos.



### **Modelos para la medición de la calidad del servicio.**

Existen diferentes modelos para la medición de la calidad de servicio, a continuación, se mencionan los siguientes modelos:

#### **Modelo SERVQUAL.**

MINSA (2011) En la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción al usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, define el SERVQUAL, como la escala multidimensional elaborada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), diseñada y validada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios. Define la calidad de atención como la brecha o diferencia (E-P) entre las expectativas (E) y las percepciones (P) de los usuarios.

#### **Modelo SERVPERF.**

Los autores que definen este modelo son Cronin y Taylor (1992) quienes presentaron su escala SERVPERF, la cual evalúa solamente las percepciones del cliente sobre la calidad del servicio. Este modelo considera a diferencia del modelo anterior solo la medición de la calidad a partir de las percepciones, el cual reduce en un 50% los ítems que deben ser medidos (de 44 ítems que plantea el modelo SERVQUAL), convirtiéndose en un modelo más manejable y supera las limitaciones que surgen de la utilización de expectativas para medir la calidad percibida. Los autores plantean las mismas dimensiones del modelo SERVQUAL. Para efectos del presente trabajo se toma en cuenta este modelo, el cual permitirá medir con mayor facilidad las percepciones del cliente sobre la calidad del servicio.

#### **Importancia de calidad de servicio.**

La calidad de servicio a los usuarios ha venido tomando mayor importancia considerando la competencia, ya que mientras más variedad de servicio de salud exista, los usuarios tienen mayor posibilidad de decidir en donde recibir su atención, es aquí donde radica dicha importancia de irlo perfeccionando y adecuando a las necesidades de los usuarios, ya que estos mismos son quienes tendrán la última palabra para decidir. (Cruz, 2013, p. 12)

Si un usuario recibe una buena atención, es muy probable que vuelva a solicitar el servicio y recomiende con otros usuarios.

Izquierdo y Peresson (2000) precisaron que:

Es necesario saber lo que el usuario quiere, y la manera más efectiva es poder anticiparse a lo que ellos desean en cuanto sea posible. Por ello cobra mucha importancia el conocer bien a los usuarios, para así predecir sus cambios y deseos acertadamente. El usuario puede estar satisfecho pero no vinculado, no comprometido. Pueden estar satisfechos solo porque piensan que es la única opción que tiene no porque la institución lo hace mejor. La satisfacción no implica valor en la relación ni implica fidelidad, ni implica ausencia de quejas o, paradójicamente, de insatisfacciones. (p. 5)

La calidad de servicio no sólo se mide por la atención que se brinda sino por la fidelización de los usuarios. Un usuario satisfecho no sólo vuelve a requerir el servicio sino que a su vez se convierte en un agente de promoción del servicio.

### **Características de calidad de servicio.**

Camizón, Cruz y Gonzales (2009) precisaron las siguientes características de servicio como:

La intangibilidad, la calidad merece un tratamiento y una conceptualización diferente a la que se asigna a la calidad de los bienes tangibles. La calidad en los servicios es algo fugaz que puede ser difícil de medir, “la intangibilidad origina que estos sean en gran medida percibidos de una forma subjetiva” (Gronroos, 1994: p 37).

La heterogeneidad, hace la referencia a la alta variabilidad, es decir el servicio puede ser cambiante de usuario a usuario y de un día a otro. Por lo 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 o usuario percibe de la prestación.

El carácter perecedero de los servicios, expresa que los servicios deben consumirse cuando son producidos ya que no son inventariados y se dan al ser solicitados.

### **Dimensiones de la variable calidad del Servicio.**

Berry, Parasuramn y Zeitham (1985) plantearon inicialmente diez dimensiones, las cuales en posteriores estudios permitieron reducir las diez dimensiones planteadas inicialmente, en cinco dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

#### **Dimensión 1. Fiabilidad.**

Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) precisaron “es la habilidad del personal para realizar el servicio de forma fiable y cuidadosa”. Podemos mencionar que es la aptitud para realizar una función requerida, en condiciones dadas, durante un intervalo de tiempo determinado” (p. 41).

Según Ruiz (2012) manifestó “La fiabilidad de un sistema es hacer un producto o proceso sin fallos y evitando el riesgo mínimo, con un factor esencial para la competitividad de una industria, va desde el inicio, hasta el seguimiento del final de la producción”.

En conclusión, fiabilidad es la capacidad para cumplir con éxito el servicio ofrecido. La percepción que ellos tengan es de suma importancia para tenerlos como clientes o usuarios permanentes.

#### **Dimensión 2. Capacidad de respuesta.**

Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) definió: “es la disposición y voluntad del personal proveedor del servicio para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido” (p. 42). En conclusión es la disposición de servicio hacia los usuarios a fin de proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda o necesidad.

Farias (2010) “la reacción que tiene cada persona y se pueden adaptar a las condiciones del medio ambiente debido a cambios evolutivos” (p. 12). Podemos concluir que es la habilidad de tener una reacción favorable a una situación desfavorable en la que nos encontramos.

En este sentido la sensibilidad es importante que lo perciban los usuarios ya que ello los motivará y dará confianza para que cada uno de los clientes se sienta tomado en cuenta y a gusto con los servicios que recibe.

Pérez (2006, citado en Velásquez, 2011) afirmó:

La atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común, pues permite, mediante un proceso de investigación relativamente rápido, obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la entidad prestadora de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas (p.15)

La atención a los pacientes siempre debe ser la mejor, ya que ellos son la principal razón de ser de una institución y son quienes evalúan y deciden si quieren seguir recibiendo los servicios o si optan por otra institución.

### **Dimensión 3: Seguridad.**

Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) definió: “es el conocimiento y atención demostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza” (p. 43). La seguridad es la capacidad y actitud que posee un empleado para dar confianza y credibilidad a los clientes, para ello el empleado debe poseer conocimientos especializados, ser cortés, saber comunicarse de manera clara con el usuario, inspirar confianza y mantener la privacidad en la atención.

Ramírez (2013) precisó que: “Conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa a las anteriores dimensiones denominadas como profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad)” (p.9)

Los pacientes deben sentir confianza en la institución la cual le brindará un servicio. Deben inspirar confianza y credibilidad en cada una de sus acciones, servicios y productos que ofrece. Es importante que se brinden la seguridad del caso a cada uno de los pacientes y sus familiares, siempre es importante explicarle cada uno de los beneficios que poseen y los servicios que recibirá a su vez consultar antes de realizar un procedimiento médico, respetando su derecho a decidir. Es necesario ser consecuente entre lo que se le ofrece y lo que se le brinda.

Pérez (2006 citado por Velásquez 2011) manifestó que:

El cliente representa el papel más importante en el tema de la calidad, pues es quien demanda de la empresa los bienes y servicios que necesita y luego es quien valora los resultados. Se trata de la persona que recibe los productos o servicios en el intento que hace la empresa de satisfacer sus necesidades y de cuya aceptación depende su permanencia en el mercado (p.11).

El autor refiere que es importante conservar a cada uno de los clientes. Ello se logra a través de la prestación de servicios y productos de calidad, buen trato, y el valor agregado. Dependerá de todo lo mencionado que el cliente se convierta en una persona fiel a la institución. Es importante que la institución se esfuerce por lograr la permanencia de cada uno de los clientes.

#### **Dimensión 4: Empatía.**

Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) “es la disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares de cuidado y atención particular (p. 45).

Velásquez (2011) manifestó que: “Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa a los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario)” (p.9).

Asimismo se entiende que es la capacidad de ponerse en el lugar de otro, entender y atender adecuadamente las necesidades del otro, ya que el paciente percibe el esfuerzo y esmero que el profesional tiene al atenderlo, garantizando

una atención personalizada, tomando en cuenta sus necesidades, temores, opinión y sabiendo llegar a ellos con un lenguaje claro y sencillo, a fin de que el paciente se sienta comprendido y satisfecho con la atención recibida.

### **Dimensión 5. Elementos tangibles.**

Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad (p. 49).

Es necesario que la infraestructura del servicio de salud se encuentre en condiciones favorables para brindar una adecuada atención, donde se facilite la seguridad, se garantice la atención personalizada y el confort al paciente.

Se debe garantizar una atención de calidad, donde no sólo se contemple la atención, sino el espacio físico, los equipos, el instrumental médico, los medios de comunicación (cartillas, señalizaciones, medios informativos) y el personal suficiente que facilite al paciente y sus familiares una atención de calidad.

### **Base teóricas de la satisfacción del usuario**

#### **Teorías sobre la satisfacción.**

Hernández (2011, p. 355), plantea los siguientes modelos teóricos de satisfacción del usuario.

Teoría de la no confirmación de expectativas. Es un modelo retomado de la mercadotecnia, sugiere que los clientes determinan su satisfacción, al comparar las expectativas que traían de un servicio o producto con su funcionamiento real, permite predecir su satisfacción o insatisfacción, ya que compara las expectativas de calidad de lo que va a consumir un sujeto con la experiencia real de consumo. Cuando la actuación del producto o servicio es mayor que las expectativas, resulta una no confirmación positiva o satisfacción; cuando es menor es una no confirmación negativa o insatisfacción. Para esta teoría la actuación del servicio está definida como

la percepción subjetiva del cliente acerca de la calidad del producto o servicio después de ser consumido. (Shi; Holahan; y Jurkat, 2004)

Descontento potencial. Empieza a utilizarse en la década de los setenta del siglo pasado, y considera que las quejas de los clientes son una serie de múltiples reacciones que emergen del descontento que sienten cuando esperan que cierto servicio sea de tal o cual forma. Este descontento puede ser de dos maneras: externo o que emerge, y potencial. En el externo el cliente presenta sus quejas ante las instancias que le puedan dar solución; en el potencial, el cliente no presenta públicamente su queja, sin embargo, está insatisfecho con el servicio. (Huang, 2006).

Análisis de disponibilidad. Se encarga básicamente de medir que los recursos estén disponibles físicamente cuando se necesitan. Está conformada por cuatro medidas independientes, que se refieren a la probabilidad de la satisfacción de una demanda específica. Estas medidas se cruzan con parámetros de evaluación: número total de demandas en el período de estudio; demandas satisfechas; demandas no satisfechas por fallas: en la adquisición, en la circulación (Oberhofer, 1981)

Medición de la calidad percibida. Fue desarrollada por Cronin y Taylor (1992), a diferencia del modelo de no confirmación, este modelo sólo se basa en percepciones. Según esta tendencia los clientes forman sus percepciones sobre la calidad de un servicio con base en una evaluación del desempeño en múltiples niveles, y al final combinan esas evaluaciones para llegar a la percepción global de la calidad del servicio

En el presente trabajo, se toma en cuenta la Teoría de la calidad percibida tomando en cuenta que la satisfacción es la evaluación que realiza el cliente respecto a un servicio y que depende de que el servicio respondiera a sus necesidades y expectativas. Si esto no se cumple se produce la insatisfacción. A lo largo de la búsqueda de este concepto, se encontró que varios autores, coinciden que la satisfacción de los clientes es la medida de la calidad en los servicios.

Pezoa (2012) definió que la satisfacción del usuario:

Es un juicio acerca de un rasgo del producto o servicio, o un producto y servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo. Para estos escritores, la satisfacción refleja el cumplimiento de una expectativa; es decir, proporciona una respuesta al acto del consumo del servicio (p. 17).

Phillip Kotler (citado por Labrador, 2006) definió la satisfacción del cliente como: “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus experiencias”. Expresa que luego de la adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de estos tres niveles o grados de satisfacción:

Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

Satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Kotler citado por (Reyes, Mayo y Loredo, 2009, p. 17) afirmó que:

Un cliente puede experimentar diferentes grados de satisfacción. Si la actuación del producto no llega a complementar sus expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si la actuación está a la altura de sus expectativas, el cliente estará satisfecho. Si la actuación supera las expectativas, el cliente estará muy satisfecho o encantado.

Esta definición se ajusta perfectamente al concepto declarado en la norma ISO 9000, donde se expresa que la satisfacción “es la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades o expectativas establecidas”.



Zevallos (2000) sostuvo:

En la mayoría de los casos, el cliente de un servicio no puede expresar su grado de satisfacción hasta que lo consume. Así, el servicio recibido se convierte en el elemento diferenciador de las empresas con respecto a su competencia. La calidad del servicio forma parte de la estrategia y es una de las cualidades más difíciles de imitar o copiar por empresas rivales. (p.10)

De esta manera se entiende que la satisfacción es la forma de aplicar las diferentes estrategias para que los pacientes se sientan satisfechos por la atención brindada, a la vez no se puede evaluar de inmediato sino hasta que los pacientes hagan el uso de ese servicio y solamente así podrá emitir un juicio valorativo sobre el servicio.

La satisfacción del usuario se consolida como una forma de evaluar la calidad de la atención en salud. El debate de los años noventa se centraba en si la calidad es antecedente de la satisfacción o viceversa. Algunos autores sugieren, a partir de sus trabajos empíricos, que la calidad percibida es un precursor de la satisfacción, mientras que otros mantienen que la satisfacción es un antecedente de la calidad.

Habitualmente, desde un punto de vista economicista se centra en la medida de la satisfacción, como resultado o estado final, y en las diferencias existentes entre tipos de consumidores y productos, ignorando los procesos psicosociales que llevan al juicio de satisfacción. En cambio, desde un enfoque más psicológico se centra más en el proceso de evaluación (Johnson y Fornell, 1991, p. 268). No obstante, los dos aspectos son importantes.

En cuanto a la satisfacción como resultado o estado final, existen principalmente dos perspectivas (Oliver, 1989; Oliver, 1993b; Oliver, Rust y Varki, 1997; Rust y Oliver, 1994) indicaron.

El concepto está relacionado con un sentimiento de estar saciado, asociado a una baja activación, a una sensación de contento, donde

se asume que el producto o servicio posee un rendimiento continuo y satisfactorio.

En segundo lugar, interpretaciones más recientes de la satisfacción incluyen un rango de respuesta más amplio que la mera sensación de contento. En muchos casos, la satisfacción supone una alta activación, por lo que se podría hablar de una satisfacción como sorpresa. Esta sorpresa puede ser positiva o negativa.

Como se puede observar, por un lado, la satisfacción está asociada a la sensación de contento que corresponde con una visión utilitarista del comportamiento de consumo, ya que la reacción del sujeto es consecuencia de un procesamiento de información y de la valoración del cumplimiento de las funciones que tiene asignadas un determinado bien de consumo o servicio. Por otro lado, la satisfacción como sorpresa supone la existencia de un ser humano que busca un placer, hedonista, difícil de anticipar y valorar a priori.

Las cuestiones tratadas, tanto en relación con la satisfacción como resultado como con la satisfacción como proceso, se pueden integrar dentro de las corrientes utilitarista y hedonista. La primera haría referencia a la satisfacción como contento, a una escasa activación por parte del sujeto y la actuación de procesamientos cognitivos de la información. La corriente hedonista, en cambio, se centraría en una satisfacción como sorpresa, con alta activación por parte del sujeto y con gran relevancia de los procesos afectivos. Aunque haya sujetos que buscan emociones a través del consumo, esos resultados emocionales son más inespecíficos y difíciles de resolver.

Por todo ello, se ha considerado que la satisfacción es considerada como una evaluación susceptible de ser cambiada en cada transacción, mientras que la calidad de servicio percibida supone una evaluación más estable a lo largo del tiempo.

Martínez-Tur, Peiró y Ramos (2001) consideraron que la calidad de servicio percibida es tanto un antecedente como un consecuente de la satisfacción, al igual que otros investigadores. La satisfacción en una transacción concreta que viene

determinada, entre otros factores, por la calidad de servicio percibida. A su vez, la satisfacción influye en la evaluación a largo plazo de la calidad de servicio que perciben los individuos. (p.41)

Camizón, Cruz y Gonzales (2007) toma en cuenta a Bitner, 1990; Bolton et al. 1991; Cronin et al.1992; Oliver 1993; Parasuman et al. 1991; Grönroos, 1984, mencionando que en esta línea de pensamiento, la calidad de servicio ha sido definida como una forma de actitud, relacionada pero no equivalente a la satisfacción, tomándose en cuenta que muchas veces se ha confundido y empleado estas dos variables como sinónimos: La diferencia radica en que mientras la calidad de servicio percibida es un juicio global, una actitud, una evaluación a largo plazo; la satisfacción hace referencia a una transacción específica, a un “encuentro” específico.

Tomando en cuenta que aún no se ha llegado a consensos sobre quien antecede o precede en nivel de orden, considero que se estaría hablando de una relación dinámica, donde la calidad percibida es un antecedente de la satisfacción y un mayor nivel de satisfacción del cliente reforzará sus percepciones de calidad del servicio.

### **Factores de satisfacción del usuario.**

Córdova (2007) mencionó que actualmente, la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida de los usuarios. No existe una definición homogénea del término “satisfacción” si nos referimos a productos o servicios. Todas las definiciones apuntan a la asociación entre lo que se desea ver cumplido (expectativas) y la percepción de lo cumplido. (p.14)

Desde esta definición, el mismo autor considera cuatro factores asociados al concepto de satisfacción, y que se consideran como los atributos que debe reunir un servicio público:

Necesidad del servicio prestado: Los servicios prestados, están encaminados a la satisfacción de necesidades sociales. Es decir,

existe satisfacción cuando se resuelve las necesidades socio-sanitarias para las que ha sido definido;

Imagen del servicio: La imagen del servicio existe independientemente de la utilización del mismo;

Calidad del servicio: Habrá calidad cuando haya satisfacción, y esta existirá cuando se cubra la necesidad de la forma y manera en que el cliente o el usuario consideran que es la mejor en cada momento.

Importancia del servicio público: que tiene en cuenta la importancia concedida por los usuarios, así como elementos de representación social simbólica asociados al servicio. (p.15)

### **Dimensiones de la satisfacción del usuario.**

#### **Dimensión 1. Calidez humana.**

Pezoa (2012) manifestó que:

La percepción de un personal cercano o de calidez humana es constantemente mencionada en el discurso de los entrevistados. Usuarios de hospitales y de clínicas ven como una necesidad importante de cumplir en todo el personal de salud, sin distinción entre médicos, auxiliares y enfermeras (p.14).

Es decir, es la confianza con el personal de salud genere en los usuarios. Hoy en día necesitábamos tener un médico o un profesional de la salud cercano al paciente, o su familia, que se sienta protegido, que se pone en su lugar y entiende su dolor, que tenga una gran calidad humana, que a le expliquen qué es lo que le van a hacer, cual es el tratamiento cuales son los pro y los contra del tratamiento a fin de ayudar a una buena recuperación.

## **Dimensión 2. Lenguaje claro y directo.**

Pezoa (2012) precisó que:

La desinformación es percibida por los pacientes como una incerteza que provoca un sentimiento agudo de inseguridad, por lo que se valora la apertura de información directa para ellos y sus familiares. Este tipo de comunicación actúa también como un atenuante de la preocupación de los pacientes al saber cómo se sentirán, qué sentirán y cuáles procedimientos se les realizarán lo que calma la ansiedad propia de un paciente (p. 15).

Pezoa (2012) señaló que:

Transversalmente en el discurso de pacientes de hospitales como en los de clínicas se cree en un endiosamiento de los doctores o médicos, quienes a través de un lenguaje formal y técnico alejan a los pacientes de un entendimiento completo de su situación causando inseguridad y nuevamente vulnerabilidad. En casos aislados se hace referencia a doctores que han ejercido trato personalizado y han abierto canales de comunicación directa con los pacientes y su familia lo que ha generado un sólido sentimiento de seguridad y confianza en los pacientes. (P.16)

Es decir cuando no hay una buena comunicación o información del médico o del personal de salud, los pacientes se sienten insatisfechos por la atención brindada. Muchas veces se comete el error de hablar al paciente o su familia con términos técnicos los cuales no son entendidos en su totalidad, dificultando que la información llegue de manera adecuada y este tipo de atención cada día se debe mejorar.

### **Dimensión 3. Apoyo.**

Pezoa (2012) manifestó que:

La importancia que tiene el sentirse apoyado en lo físico y en lo emocional, esto significa experimentar la sensación de apoyo desde las necesidades más básicas, dolor, desplazamiento hasta la explicación y contención. Dentro del apoyo las actitudes y los gestos del personal con que interactúan se observan con detención, mentalmente el usuario está haciendo el check list de estos atributos que representan los sentimientos del personal hacia ellos (p.17).

Es muy importante el apoyo de los médicos y otras personas que integran en la atención de pacientes para que se sientan satisfechos. Se relaciona con la idea de ayuda, el otro me contiene afectiva y físicamente, que los respalden en los momentos vulnerables.

### **Dimensión 4. Rapidez.**

Pezoa (2012) manifestó que:

La rapidez con que lo atienden es un atributo altamente valorado. Si bien se focaliza en el tiempo que demoran en atenderlo, conseguir una cama, determinar el diagnóstico y tratamiento. En su imaginario el complemento ideal es la oportunidad con que se le atiende, espera que lo atienda cuando él lo necesita, de no ocurrir así, se siente profundamente insatisfecho (p. 17).

Esta dimensión hace atributo a la oportunidad con que debe ser atendido. Apela a una espera razonable sin diferencias por condición social, atribuyendo la atención de salud a un derecho, el derecho que tiene de recibir una atención sin largas esperas para sacar una cita, para recibir un diagnóstico, una intervención médica o trámite alguno que tenga que realizar.

### **1.3 Justificación**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Indica el porqué de la investigación, exponiendo sus razones. Por medio de la justificación debemos demostrar que el estudio es necesario e importante” (P.40)

#### **Justificación teórica.**

Se llegó a obtener informaciones relevantes a la calidad de atención y satisfacción del usuario para incorporar a la ciencia, de acuerdo a las teorías obtenidas se plasmó las dimensiones e indicadores que servirá para medir dichas variables. Por lo tanto es necesario realizar investigaciones relacionados al tema para mejorar la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Asimismo se consideró la definición de Parasuraman, Zeithmal y Berry (1985) quien definió que la calidad de servicio es: Es la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario (p. 34).

#### **Justificación práctica.**

Conocer la percepción que tienen los usuarios, permitió dar recomendaciones prácticas que van a favorecer mejorar la atención; considerando que la satisfacción del usuario es un indicador muy importante del resultado de la atención que el usuario a recibido, a su vez el análisis de estos resultados permitirá producir mejoras continuas que contribuyan a mejorar la calidad de los servicios.

Con la presente investigación se busca contribuir a mejorar la calidad de atención, aportando información sobre la calidad percibida por los usuarios, además reconocer los aspectos considerados deficientes por ellos, dicha información permitirá a los profesionales y directivos del centro materno infantil, tener un mejor panorama de utilidad para la toma de decisiones y el diseño de estrategias que originen una mejora en los servicios prestados, que permita ofrecer confiabilidad y seguridad en la entrega del servicio.

### **Justificación metodológica.**

El reporte estadístico permite valorar la calidad de servicio para responder ante las necesidades de las usuarias y usuarios que acceden a los servicios del centro materno infantil y que se puedan establecer compromisos de mejora de la calidad.

La investigación brindó los procesos metodológicos a través de la identificación del diseño de investigación y los instrumentos de evaluación, los cuales, luego de ser validado pueden servir para posteriores estudios con otras variables o contexto. Los resultados servirían como una evaluación diagnóstica sobre la cual se podrían vislumbrar posibles correctivos y proponer acciones de mejora a favor de los colaboradores.

#### **1.4 Problema**

En los países en los cuales predomina el financiamiento privado, éste por lo general está sometido al control de las empresas que los promueven y es pagado directa o indirectamente por el usuario; en el caso que predomina el financiamiento público, varía el sistema de acuerdo al manejo presupuestario si es central, estatal o descentralizado. Claro está que no hay un modelo ideal a seguir, siendo los países latinoamericanos el mejor ejemplo de ellos, donde se combinan diferentes esquemas de atención al paciente. Entre ellos resalta el establecimiento de Seguros Sociales que sólo cubren a grupos de trabajadores asalariados del sector público o privados; asimismo, coexiste la prestación directa de Servicios de Salud por parte de los Ministerios de Salud, para dar atención a la población de escasos recursos, con un sector privado que cubre a aquellos usuarios que prefieren pagar de manera directa el servicio para recibir una atención diferente a la otorgada por el sector público. Además existen los seguros privados, a los cuales tienen acceso los grupos de mayores recursos. En Latinoamérica, esta variedad de esquemas de servicios refleja la inequidad existente, en vista que los grupos de menores recursos económicos no tienen elección y se deben someter a lo que les ofrece el sistema público de salud; siendo muchos de los centros que rige el gobierno insuficientes para el volumen poblacional o escasamente dotados de equipos para estudios especializados. Por otra parte, es esa diferencia entre los Servicios con



que cuenta un Centro de Salud Privado y un Centro Público, uno de los factores que influye en la calidad del servicio prestado (Cepeda y Piñeros, 2005, p.23).

Guillermo Alva Cruz (2016) en su artículo de actualidad publicado en CONEXIONESAN: Diagnosticando el sector salud peruano en el 2016, menciona: El Presupuesto de Salud del 2016, asciende a 13.471.156.438 soles (Ley N° 30372 del Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2016, según el Ministerio de Economía), que representa el 10% del presupuesto general y que vendría a tener el mismo monto y porcentaje que el presupuesto del año pasado. Debemos reconocer que se ha avanzado. Sin embargo, contar con más recursos no significa que se estén aprovechando al máximo. De no ser así, el aumento de los recursos económicos significaría más desperdicios y una mala gestión de los recursos actuales.

Otra de las limitaciones es la escasez de médicos y de especialistas, a pesar del importante incremento de éstos en los últimos años. Existe, en el Estado Peruano, los datos de qué tipo de profesionales son necesarios en cada rincón del país. Por lo tanto es necesario promover la capacitación y adecuada distribución del personal de salud.

Igualmente en el artículo de Guillermo Alva Burga, publicado en CONEXIONESAN el 12 de Enero 2016, en el Foro Nacional: Hacia un consenso sostenible en salud 2016-2021 organizado por ESAN, uno de los temas sobre la calidad de la atención del paciente, mencionó tres herramientas para incrementar la satisfacción de los pacientes: la integración del cliente, el uso de tecnologías de información y comunicación, y la cadena de valor en el sector salud. El ponente indica que estamos mal enfocados con relación al concepto de buena atención y que los reclamos seguirán si no hay la oportunidad de hacer partícipe al paciente de su propia atención de salud. Refiere que para el personal de salud una buena atención significa contar con los mejores médicos y con el mejor equipo de enfermeros. Pero para el paciente significa que no lo hagan esperar, que lo atiendan pronto. Con esto no se quiere decir que a los pacientes no les interesa ser atendidos por buenos médicos, solo que ello no está dentro de su percepción de calidad de atención.

Lazo. O; Alcalde. J; y Espinoza. O. (2016) sobre la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención a la salud indicaron que en la última encuesta realizada por el Instituto Nacional de Estadística (INEI), entre los usuarios de consulta externa, da cuenta de que 71.1% de los entrevistados están satisfechos con la atención recibida en los servicios de salud públicos, pese a que el tiempo reportado de espera fue de 103 minutos. Esta cifra no concuerda con lo reportado por el Latinobarómetro, donde se indica que sólo 31,6% de la población peruana está satisfecha con la atención que recibe en los hospitales públicos. (p.68).

La micro Red de Salud Villa el Salvador, Lurín, Pachacamac, del cual forma parte el centro materno infantil Juan Pablo II, de Villa el Salvador, identificó en su Plan Operativo 2016, como parte de sus problemas lo siguiente: Establecimiento de salud categorizados pero no acreditados, poca disponibilidad de profesionales y personal de salud en comparación con el promedio nacional y multifuncionalidad de los mismos, profesionales con especialidad, pero con función limitada por el nivel de atención, fallas en el sistema de referencia y contra referencia y a su vez se cuenta con equipos de cómputo insuficientes a las necesidades sentidas. (p.14)

Este tipo de problemáticas conlleva a pensar que la calidad de servicio y la satisfacción del usuario son deficientes, por lo que me planteo el siguiente problema de investigación a fin de poder plantear algunas recomendaciones.

## **Formulación del problema**

### **Problema general.**

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017?

### **Problemas específicos.**

Problemas específico 1.

¿Cuál es la relación entre fiabilidad y satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017?

Problemas específico 2.

¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017?

Problemas específico 3.

¿Cuál es la relación entre la seguridad y satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017?

Problemas específico 4.

¿Cuál es la relación entre la empatía y satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017?

Problemas específico 5.

¿Cuál es la relación entre los aspectos tangibles y satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017?

## **1.5 Hipótesis**

### **Hipótesis general.**

Calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017?

### **Hipótesis específicas.**

Hipótesis específica 1.

Los elementos tangibles se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.

Hipótesis específica 2.

La fiabilidad se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.

Hipótesis específica 3.

La capacidad de respuesta se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.

Hipótesis específica 4.

La seguridad se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.

Hipótesis específica 5.

La empatía se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.

## **1.6 Objetivos**

### **Objetivo general.**

Identificar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.

### **Objetivos específicos.**

Objetivo específico 1.

Identificar la relación entre fiabilidad y satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.

Objetivo específico 2.

Establecer la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.

Objetivo específico 3.

Identificar la relación entre la seguridad y satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.

Objetivo específico 4.

Establecer la relación entre la empatía y satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.

Objetivo específico 5.

Identificar la relación entre los aspectos tangibles y satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.

## **II. Marco metodológico**

## **2.1 Variables:**

Hernández, Fernández y Batiste (2014) define: “Una variable es la propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de ser medible u observarse” (p. 105).

### **Variable 1. Calidad de servicio.**

Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) definieron la calidad de los servicios desde la óptica de los clientes como la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones. Las expectativas serían los deseos y necesidades de los consumidores y las percepciones son las creencias de los consumidores relativas al servicio recibido. Entonces, los clientes valoran la calidad del servicio comparando lo que desean o esperan con lo que realmente reciben o perciben que reciben. (34)

### **Dimensiones:**

Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) señalaron cinco dimensiones:

Fiabilidad: es la habilidad del personal para realizar el servicio de forma fiable y cuidadosa.

Capacidad de Respuesta: es la disposición y voluntad del personal proveedor del servicio para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

Seguridad: Es el conocimiento y atención demostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza”

Empatía: es la disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares de cuidado y atención particular.

Elementos tangibles: son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. (p.43)

**Variable 2. Satisfacción del usuario.**

Pezoa (2012) define la satisfacción del usuario: Es un juicio acerca de un rasgo del producto o servicio, o un producto y servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo. Para la escritora, la satisfacción refleja el cumplimiento de una expectativa; es decir, proporciona una respuesta al acto del consumo del servicio (p. 17).

**Dimensiones:**

Pezoa, identifica cuatro dimensiones básicas:

Calidez humana: La percepción de un personal cercano o de calidez humana que le inspire confianza.

Lenguaje claro y directo: Comunicación clara y directa, de forma que el usuario entienda lo que se le dice, evitando términos técnicos que producen confusión. Apoyo: sentirse apoyado en lo físico y en lo emocional, desde las necesidades más básicas, dolor, desplazamiento hasta la explicación y contención.

Rapidez: Es la oportunidad con que se le atiende, en los tiempos y plazos estipulados. (p.15)



## 2.2 Operacionalización de variable

Tabla 1

### *Operacionalización de calidad de servicio*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valoración</b>	<b>Nivel y rango de la variable</b>
Elementos tangibles	Instalaciones físicas visualmente atractivas.	1,2		
	Número de personal suficiente para la atención.	3		
Fiabilidad	Atención en fechas y horarios programados	4,5		
	Interés en la resolución de problemas.	6,7		
Capacidad de respuesta	Disponibilidad para orientar a los usuarios en caso lo requiera.	8	Nunca (1)	Inadecuado 68 - 76
	Tiempo de espera adecuada para la atención.	9,10	Casi nunca (2) A veces (3)	Regular 77 - 85
	Disponibilidad para resolver las consultas de los usuarios.	11	Casi siempre (4) Siempre (5)	Adecuado 86 - 94
Seguridad	Seguridad en la reserva y confidencialidad de los casos atendidos.	12,,13		
	Trato amable y cordial a los usuarios del servicio.	14, 15		
	Profesionalidad y conocimiento del personal de salud.	16,17		
Empatía	Atención a las necesidades del usuario.	18		
	Atención personalizada al usuario.	19		
	Atención sin discriminación	20		

Tabla 2

### *Operacionalización de la satisfacción del usuario*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valoración</b>	<b>Nivel y rango de la variable</b>
Calidez humana	Confianza	1,2		
	Capacidad de escucha	3,4		
	Calidez	5,6	Nunca (1)	Inadecuado 60 - 71
Lenguaje claro y directo	Claridad de la información	7	Casi nunca (2) A veces (3)	Regular 72 - 83
	Lenguaje sencillo	8,9	Casi siempre (4) Siempre (5)	Adecuado 84 - 95
Apoyo	Trato humano	10,11		
	Ayuda	12,13		
Rapidez	Protección	14,15,16		
	Atención oportuna	17,18,19,20		

### **2.3. Metodología**

Cómo método general se utilizó el método científico, Sierra (2003) El método de investigación científico, es un procedimiento de actuación general seguido en el conocimiento científico. El método de investigación científico consiste en formular cuestiones sobre la realidad del mundo, basándose en las observaciones de la realidad y en las teorías existentes, en anticipar soluciones a estos problemas y en contrastarlas con la misma realidad, mediante la observación de los hechos, su clasificación y su análisis. (p.19).

Como métodos específicos se ha considerado el método hipotético – deductivo, en la que un investigador propone una hipótesis como consecuencia de las inferencias del conjunto de datos empíricos o de principios y leyes más generales. En el primer caso arriba a la hipótesis mediante procedimientos inductivos y en segundo caso mediante procedimientos deductivos. Es la vía primera de inferencias lógico deductivo para arribar a conclusiones particulares a partir de la hipótesis y que después se pueden comprobar experimentalmente.

La presente investigación, utilizó el Método Hipotético deductivo, pues se parte de una Hipótesis y mediante deducciones se llega a conclusiones. Según (Bernal, C. 2010) consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos. (p.60)

El método estadístico es otro de los métodos considerados en la investigación el cual a través de un conjunto de procedimientos permite, a partir de las informaciones estadísticas, efectuar un análisis de las mismas con el objeto de realizar nuevas acciones a efectos de ampliar, modificar o sustituir las estadísticas existentes y obtener así, conclusiones válidas sobre el fenómeno estudiado.

### **2.4. Tipo de estudio**

La investigación es sustantiva con un nivel descriptivo, estuvo orientada al conocimiento de la realidad tal y como se presenta en una situación espacio temporal dada (Sánchez y Reyes, 2006, p. 102).

Existe una gama de clasificaciones de tipos de investigación, sin embargo se considera los siguientes aspectos:

### **Según su carácter.**

#### **Investigación Correlacional.**

Porque a través de esta investigación se buscó establecer la correlación o relación entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario, es decir, se trató de conocer si una variable está asociada en la otra variable.

Por ello el nivel de investigación es de carácter descriptivo correlacional debido que el estudio midió si las dos variables están relacionadas con lo cual se analizó la correlación existente.

Asimismo, los estudios correlacionales tienen como propósito conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos categorías o variables en un contexto en particular.

### **Según su naturaleza.**

Por su naturaleza se toma en cuenta el enfoque cuantitativo, Sampieri, Fernández y Batista (2014) “Enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. (p.5)

### **Según el alcance temporal.**

La presente investigación tiene un diseño No experimental, porque se realizó sin la manipulación deliberada de la variable, lo que se hace es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Es de corte Transversal porque la investigación se aplicó en un solo momento; sub tipo de diseño Descriptivo según B. Hernández, (2014) nos refiere que el procedimiento consiste en medir o ubicar a un grupo de personas, objetos o

situaciones, contextos o fenómenos en una variable o concepto y proporcionar su descripción.

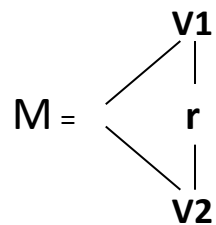
## 2.5 Diseño de la investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014), definieron: “Diseño, Plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento”. (p.128)

El diseño de la investigación es no experimental, Hernández, Fernández y Batista (2014) definen la investigación no experimental como el “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.152)

Es transversal o transeccional por qué se mide o recopila los datos en un espacio y tiempo único. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.154).

El diseño de la presente investigación se encuentra en el siguiente cuadro:



### Dónde:

- M : Muestra de Estudio
- V1 : Calidad de servicio
- V2 : Satisfacción del usuario
- r : Correlación

## 2.6. Población, muestra y muestreo

### Población.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p. 174).

La población está conformada por 790 usuarios del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, de Categoría I-4, el cual tiene atención en turnos de mañana y tarde y realiza atención de internamiento (atención de partos) durante las 24 horas del día y atención de urgencias.

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

N =	790
Z =	1.96
P =	0.5
Q =	0.5
d =	0.05

$$n = 258.691398$$

### Muestra.

Hernández, Fernández, Baptista (2014) definió: “Muestra Subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de éste”. (p. 173).

La muestra estuvo conformada por 259 usuarios del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador, a quienes se les entrevisto mientras hacían las colas para sacar citas en las mañanas, por espacio de una semana. Tomándose como criterio de exclusión a las personas que no quisieron participar libremente en el estudio y a las personas menores de edad.

### Muestreo probabilístico.

Este tipo de muestreo es un aspecto básico y a la vez esencial es el supuesto de que cada uno de los miembros de una población tiene iguales posibilidades de pertenecer a la muestra (Sánchez y Reyes, 2015, p. 143)

## **2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Según Sánchez y Reyes (2006) definieron como: “medios por los cuales el investigador procede a recoger información requerida de una realidad o fenómeno en función a los objetivos de estudio”. (p.151)

### **Técnica.**

En la investigación se utilizó la encuesta, basada en preguntas dirigidas a un número considerable de personas, utilizando cuestionarios que, mediante preguntas efectuadas en forma personal, permiten indagar sobre las variables de la investigación.

### **Instrumento.**

Según Sánchez y Reyes (2006) definieron que: los cuestionarios constituyen un documento o formato escrito de cuestiones o preguntas diversas relacionados con los objetivos del estudio. (p.151)

El cuestionario fue el instrumento elegido para el recojo de la información, habiéndose elaborado dos cuestionarios: uno para la variable calidad del servicio y otro para la variable satisfacción del usuario.

### **Ficha Técnica.**

#### **Ficha técnica de variable satisfacción del usuario.**

Nombre: Instrumento de calidad de atención

Autores: Parasuraman, Zeithml y Berry (1985).

Adaptado: Loly Estela

Año: 2017

Lugar: Villa El Salvador.

Objetivo: Medir la variable Calidad de Atención.

Tiempo de duración: 20 minutos.

Aplicación: Muestra independiente aplicada a pacientes en el centro materno infantil Juan Pablo II.

#### **Ficha técnica de variable satisfacción del usuario.**

Nombre: Instrumento de la satisfacción del usuario

Autor: Pezoa (2012).

Adaptado: Loly Estela

Año: 2016

Lugar: Villa El Salvador.

Objetivo: Medir la variable la satisfacción del usuario.

Tiempo de duración: 20 minutos.

Aplicación: Muestra independiente aplicada a pacientes en el centro materno infantil Juan Pablo II.

### **Validez y confiabilidad de los instrumentos**

#### **Validez.**

En términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Para la validez de los instrumentos se empleó el juicio de expertos.

### **Validación de los instrumentos.**

La validez de los instrumentos, para la presente investigación, se realizó mediante la técnica de “juicio de expertos”. Consiste, como su nombre lo indica, en someter a juicio de 3 o más expertos el instrumento de medición que se pretende emplear en la recolección de datos. Ellos analizan que el instrumento bajo tres conceptos: pertinencia, relevancia y claridad. Si el instrumento cumple con las tres condiciones, el experto firma un certificado de validez indicando que “Hay Suficiencia”.

Tabla 3

#### *Validación de juicio de expertos*

N°	Experto	Aplicable
Experto 1.	Dr. Medrano Reynoso Esteban	Aplicable
Experto 2.	Dr. Salvatierra Melgar Ángel	Aplicable
Experto 3.	Mgtr. Dennis Jaramillo Ostos	Aplicable

### **Confiabilidad.**

La confiabilidad se llevó a cabo mediante los instrumentos de recolección de datos que se emplearan en el estudio tiene ítems con opciones en escala Likert, por lo cual se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach para determinar la consistencia interna, analizando la correlación media de cada ítems con todas las demás que integran dicho instrumento.

Para determinar el coeficiente de confiabilidad, se aplicó la prueba piloto, después se analizó mediante el alfa de cronbach con la ayuda del software estadístico SPSS versión 21.



Tabla 4

*Niveles de confiabilidad*

<b>Valores</b>	<b>Nivel</b>
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores (Hogan, 2004). El resultado que se obtuvo fue el siguiente:

Tabla 5

*Estadística de fiabilidad de la calidad de servicio*

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0.954	20

Por lo tanto, el nivel de confiabilidad es “Alta confiabilidad.”

Tabla 6

*Estadística de fiabilidad de satisfacción del usuario*

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0.962	20

Por lo tanto el nivel de confiabilidad es “Alta confiabilidad”

## **2.8. Métodos de análisis de datos**

En el proyecto de investigación se utilizó los datos recolectados en sus diferentes etapas. Para ello se empleó la estadística como una herramienta. “Esta fase se presenta posterior a la aplicación del instrumento y finalizada la recolección de los datos. Se procedió a aplicar el análisis de los datos para dar respuesta a las interrogantes de la investigación” (Hevia, 2001, p. 46). La contrastación de las hipótesis se debe realizar teniendo en cuenta los siguientes criterios: (a) Formulación de las hipótesis nula o de trabajo y las hipótesis alternas o de

investigación, (b) Determinación del nivel de significancia, o error que el investigador está dispuesto a asumir, (c) Selección del estadístico de prueba, (d) Estimación del p-valor y (e) Toma de decisión, en función del resultado obtenido, para ver si rechaza la hipótesis nula. Para elegir la estadística de prueba se debe tener en cuenta los siguientes aspectos: (a) Objetivo de la investigación, (b) Diseño de la investigación, (c) Variable de la investigación y (d) Escala de medición.

## **2.9 Aspectos éticos**

Los datos indicados en esta investigación fueron recogidos del grupo de investigación y se procesaron de forma adecuada sin adulteraciones, pues estos datos están cimentados en el instrumento aplicado. La investigación contó con la autorización correspondiente del Director Ejecutivo de la Red de Salud Villa el Salvador, Lurin y Pachacamac y el Médico jefe del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, así mismo se mantuvo: (a) el anonimato de los sujetos encuestados, (b) el respeto y consideración y (c) No hubo prejujuamiento.

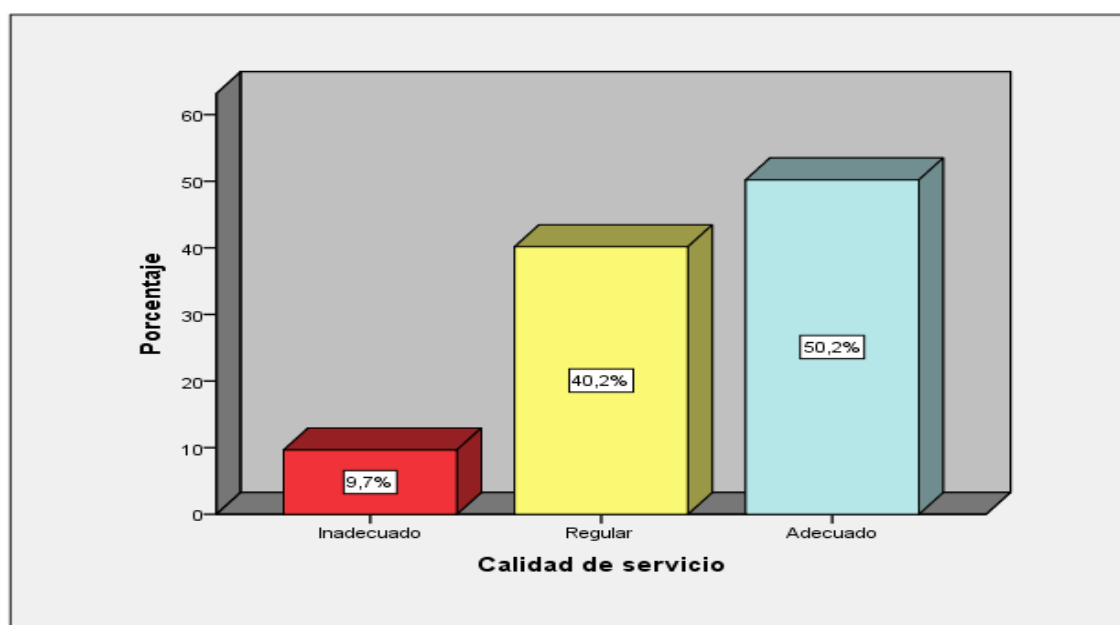
### **III. Resultados**

### 3.1. Resultado descriptivo de la investigación

Tabla 7

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la calidad de servicio de atención del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Inadecuado	25	9,7%
	Regular	104	40,2%
	Adecuado	130	50,2%
	Total	259	100%



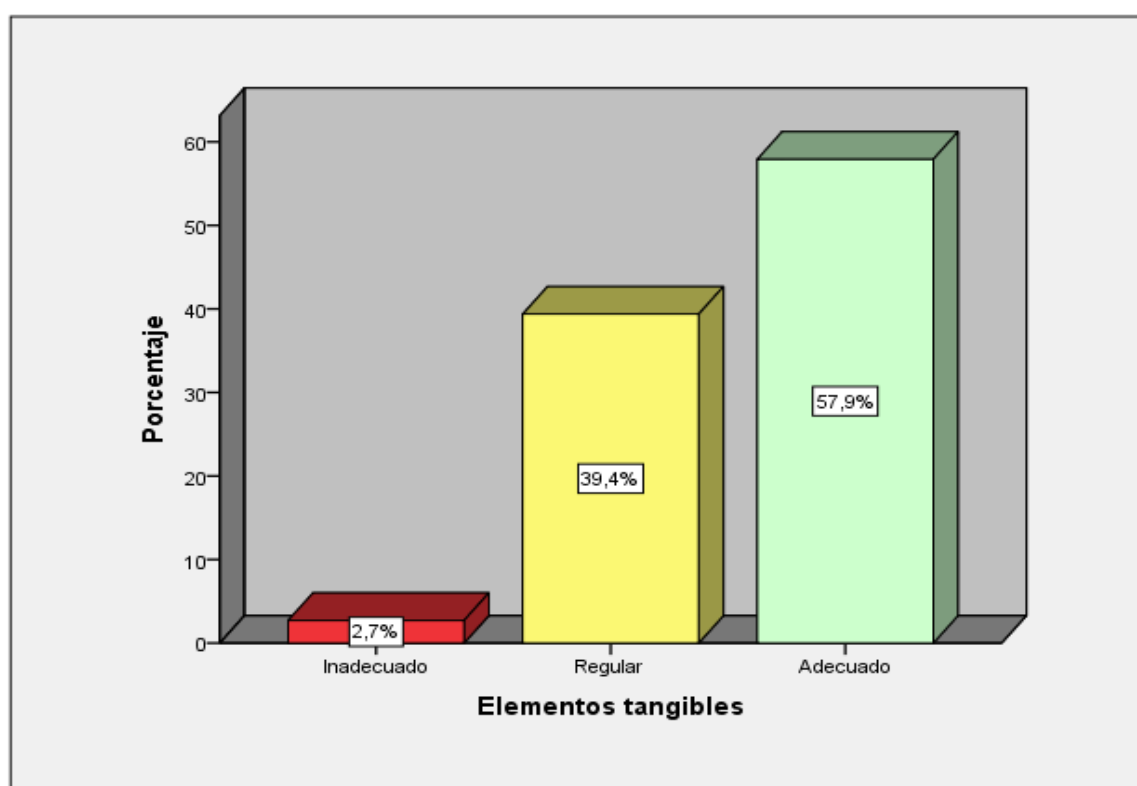
*Figura 1. Percepción de la calidad de servicio*

Con respecto a la variable calidad de servicio, se observó que el 50,2% de los usuarios del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017, manifiestan que la calidad de atención es adecuado, 40,2% de los usuarios de indican que la atención es regular y un 9,7% de los pacientes se encuentran en el nivel inadecuado.

Tabla 8

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión elementos tangibles del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Inadecuado	7	2,7%
	Regular	102	39,4%
	Adecuado	150	57,9%
	Total	259	100%



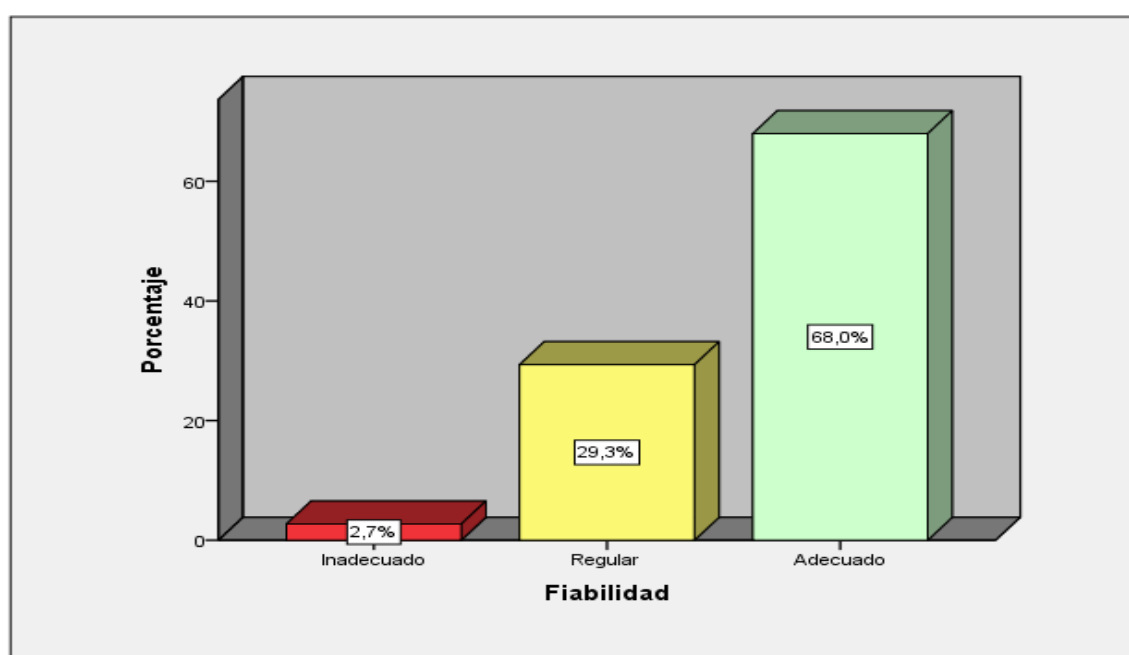
*Figura 2. Percepción de la dimensión elementos tangibles*

Con respecto a la dimensión elementos tangibles, se percibió que el 57,9% de los usuarios del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador, manifiestan que los elementos tangibles son adecuados, el 39,4% de los usuarios indican que la atención es regular y un 2,7% de los usuarios indican a los elementos tangibles como inadecuado.

Tabla 9

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión fiabilidad del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Inadecuado	7	2,7%
	Regular	76	29,3%
	Adecuado	176	68%
	Total	259	100%



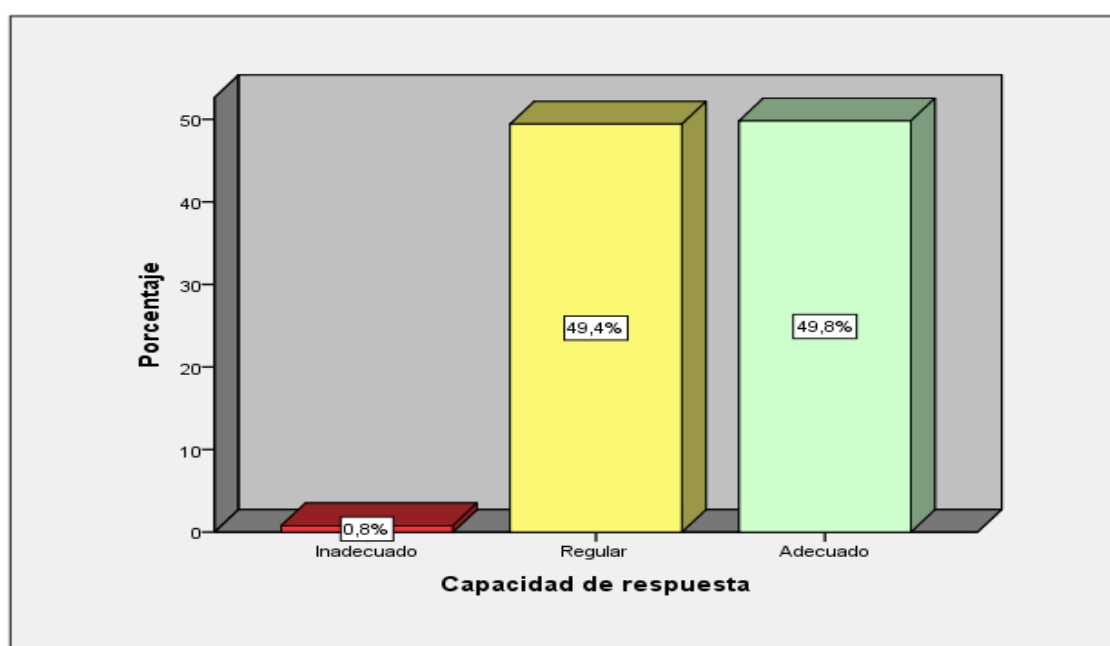
*Figura 3. Percepción de la dimensión fiabilidad.*

Con respecto a la dimensión fiabilidad, se percibió que el 68% de los usuarios manifiestan que la fiabilidad del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador, es adecuado, el 29,3% de los usuarios señalan que la fiabilidad es regular y un 2,7% de los pacientes indican que los usuarios muestran que la fiabilidad es inadecuado.

Tabla 10

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión capacidad de respuesta del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Inadecuado	2	,8%
	Regular	128	49,4%
	Adecuado	129	49,8%
	Total	259	100%



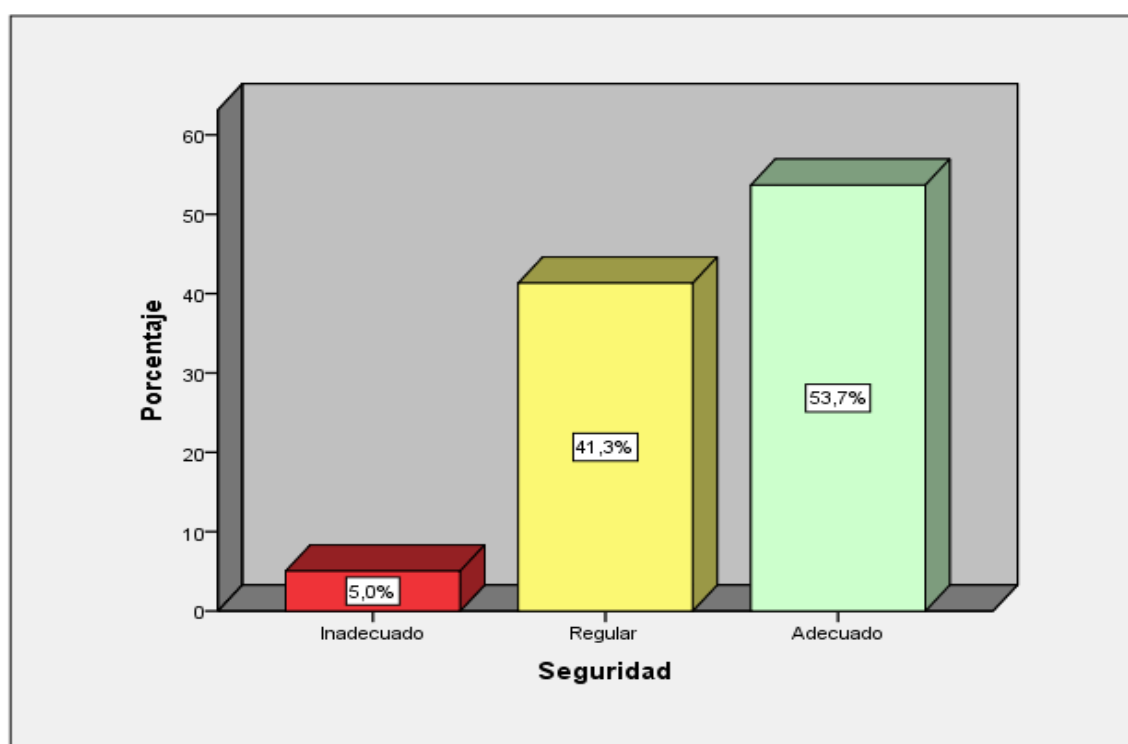
*Figura 4. Percepción de la dimensión capacidad de respuesta.*

Con respecto a la dimensión capacidad de respuesta, se observó que el 49,8% de los usuarios del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador, manifiestan que la capacidad de respuesta es adecuado, el 49,4% de los usuarios, señalan que la capacidad de respuesta es regular y un 8% de los usuarios indican un nivel inadecuado.

Tabla 11

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión seguridad del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Inadecuado	13	5%
	Regular	107	41,3%
	Adecuado	139	53,7%
	Total	259	100%



*Figura 5. Percepción de la dimensión: seguridad*

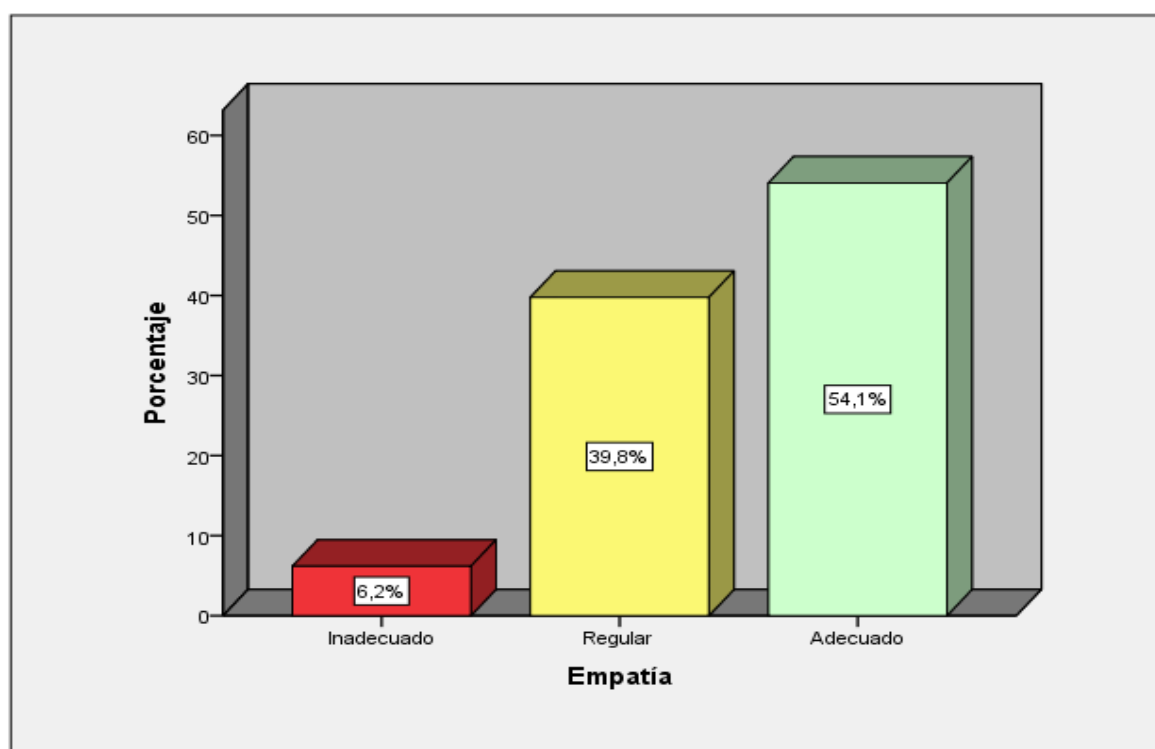
Con respecto a la dimensión seguridad, se observó que el 53,7% los usuarios del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador, manifiestan que la seguridad se ubica en el nivel adecuado, el 41,3% de los usuarios indican que la seguridad es regular y un 5% de los usuarios indican que la seguridad es inadecuado.



Tabla 12

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión empatía del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Inadecuado	16	6,2
	Regular	103	39,8
	Adecuado	140	54,1
	Total	259	100,0



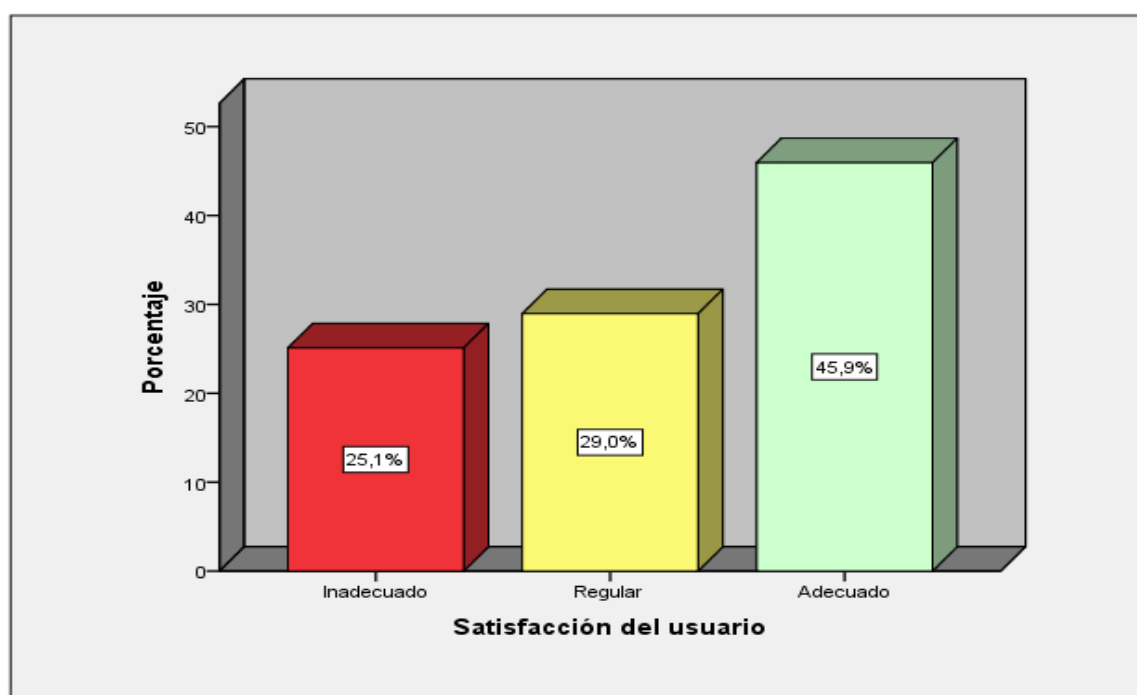
*Figura 6. Percepción de la dimensión empatía.*

Con respecto a la dimensión empatía, se observó que el 54,1% los usuarios del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador, manifiestan que la empatía se encuentra en el nivel adecuado, el 39,8% de los usuarios indican que la empatía es regular y un 6,2% de los usuarios indican que la empatía es inadecuado.

Tabla 13

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable satisfacción del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Inadecuado	65	25,1%
	Regular	75	29%
	Adecuado	119	45,9%
	Total	259	100%



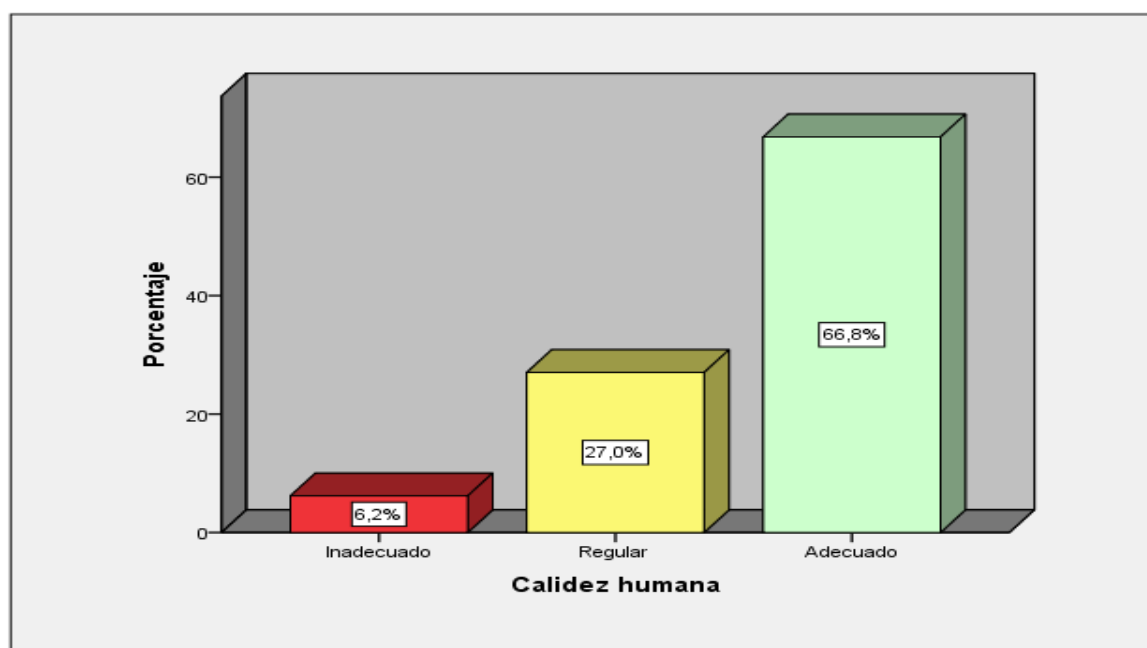
*Figura 7. Percepción de la variable: satisfacción del usuario*

Con respecto a la variable satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017, el 45,9% de los usuarios manifiestan que la satisfacción del usuario es adecuado, el 29% de los usuarios se ubican en el nivel regular y un 25,1% de los usuarios indican n nivel inadecuado.

Tabla 14

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión calidez humana del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Inadecuado	16	6,2%
	Regular	70	27%
	Adecuado	173	66,8%
	Total	259	100%



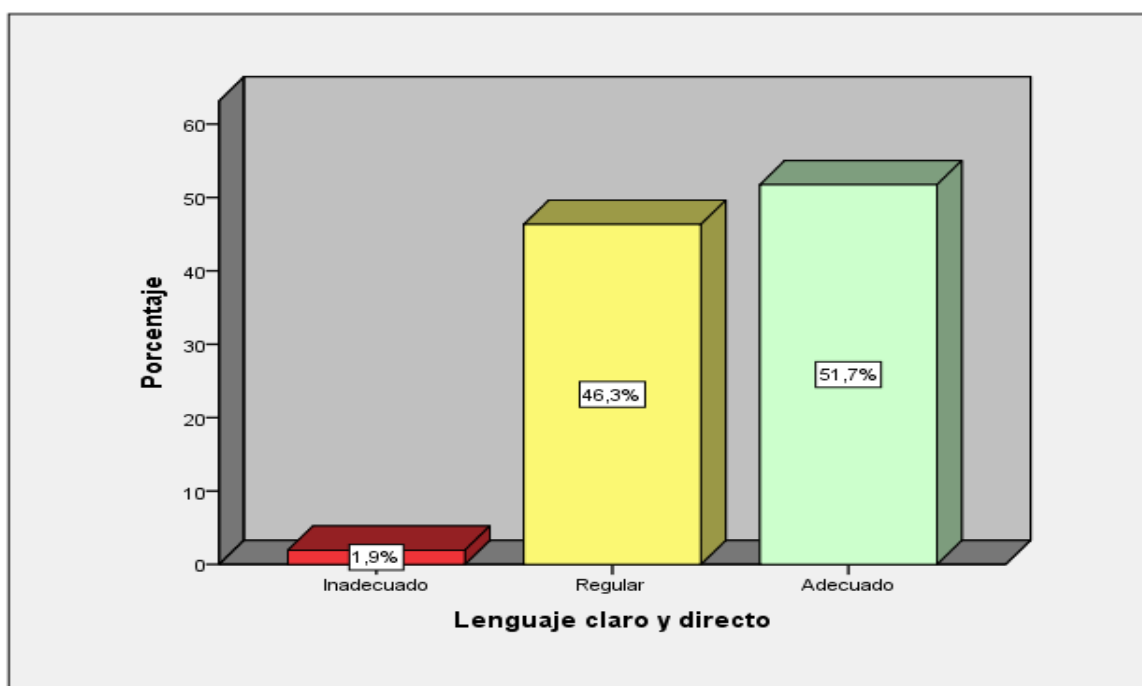
*Figura 8. Percepción de la dimensión: calidez humana.*

Con respecto a la dimensión calidez humana, se observó que el 66,8% usuarios del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador, el 27% de los usuarios indican que la calidez humana es regular y un 6,2% de los usuarios indican inadecuado.

Tabla 15

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión lenguaje claro y directo del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Inadecuado	5	1,9%
	Regular	120	46,3%
	Adecuado	134	51,7%
	Total	259	100%



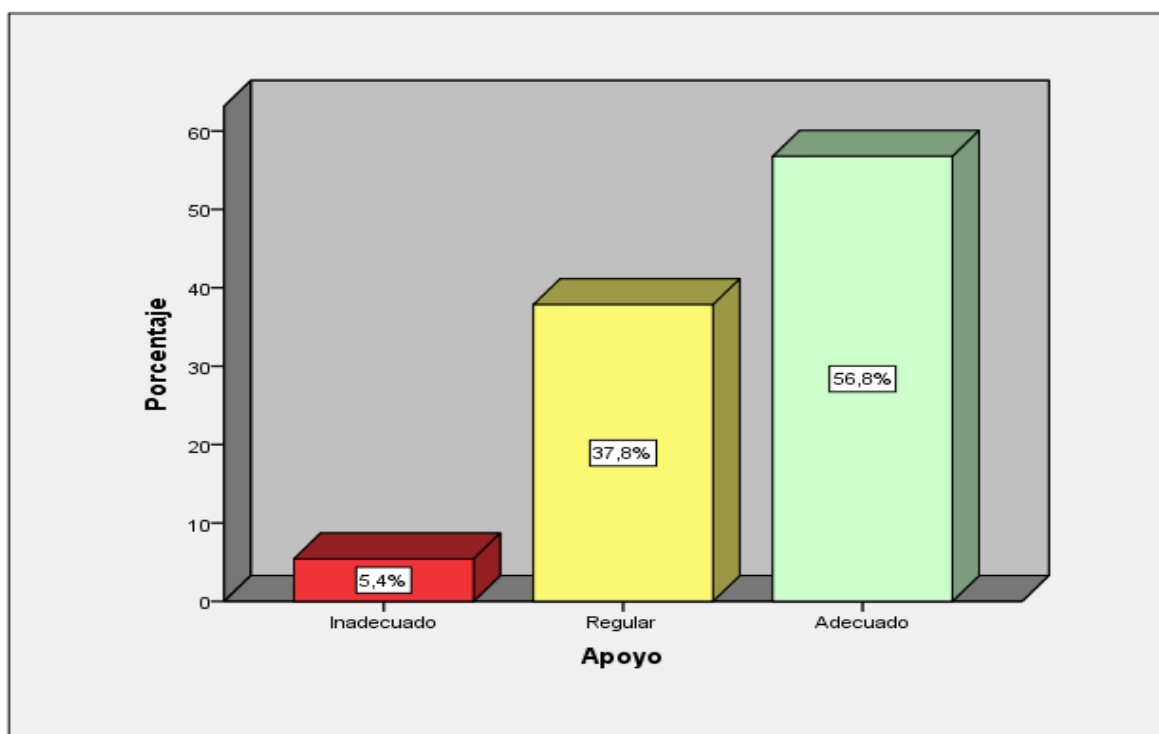
*Figura 9. Percepción de la dimensión lenguaje claro y directo.*

Con respecto a la dimensión lenguaje claro y directo, se observó que los 51,7% de los usuarios del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador, es adecuado, el 46,3% mencionan que el lenguaje claro y directo es regular. Asimismo el 12% indican inadecuado.

Tabla 16

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la apoyo de atención del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Inadecuado	14	5,4%
	Regular	98	37,8%
	Adecuado	147	56,8%
	Total	259	100%



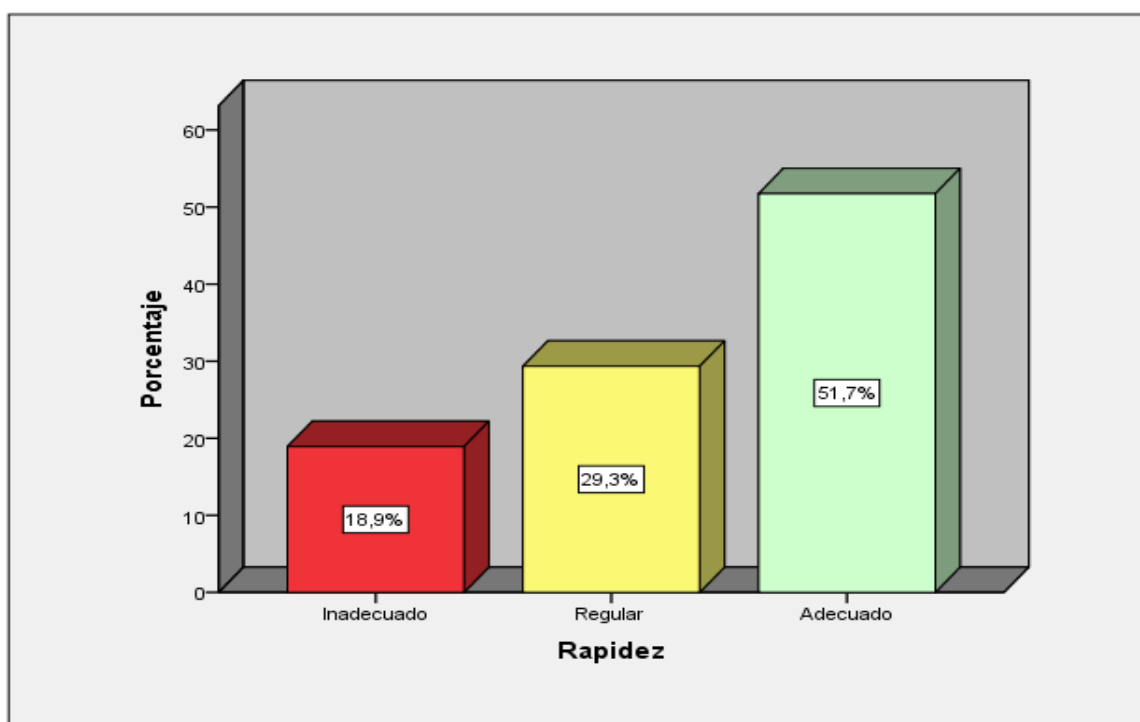
*Figura 10. Percepción de la dimensión apoyo*

Con respecto a la dimensión apoyo, se observó que los 56,8% de los usuarios del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador, manifiestan adecuado, el 37,8% expresan que el apoyo es adecuado y el 2,3% indican que el apoyo es inadecuado.

Tabla 17

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la rapidez del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Inadecuado	49	18,9
	Regular	76	29,3
	Adecuado	134	51,7
	Total	259	100,0



*Figura 11. Percepción de la dimensión rapidez*

Con respecto a la dimensión rapidez, se observó que los 51,7% de los del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador, manifiestan que la rapidez es adecuado, el 29,3% expresan que la rapidez es regular y un 18,9% se ubican en el nivel inadecuado.

### 3.2. Contrastación de hipótesis

#### Hipótesis general de la investigación.

H<sub>0</sub>: Calidad de servicio no se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador, 2017.

H<sub>a</sub>: Calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador, 2017.

#### Nivel de significación.

El nivel de significación teórica  $p < 0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%

#### Regla de decisión.

El nivel de significación “p” es menor que  $\alpha$ , rechazar H<sub>0</sub>

El nivel de significación “p” no es menor que  $\alpha$ , no rechazar H<sub>0</sub>

Tabla 18

*Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario.*

		Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio		
	Coeficiente de correlación	1,000	,828**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	259	259
Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,828**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	259	259

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

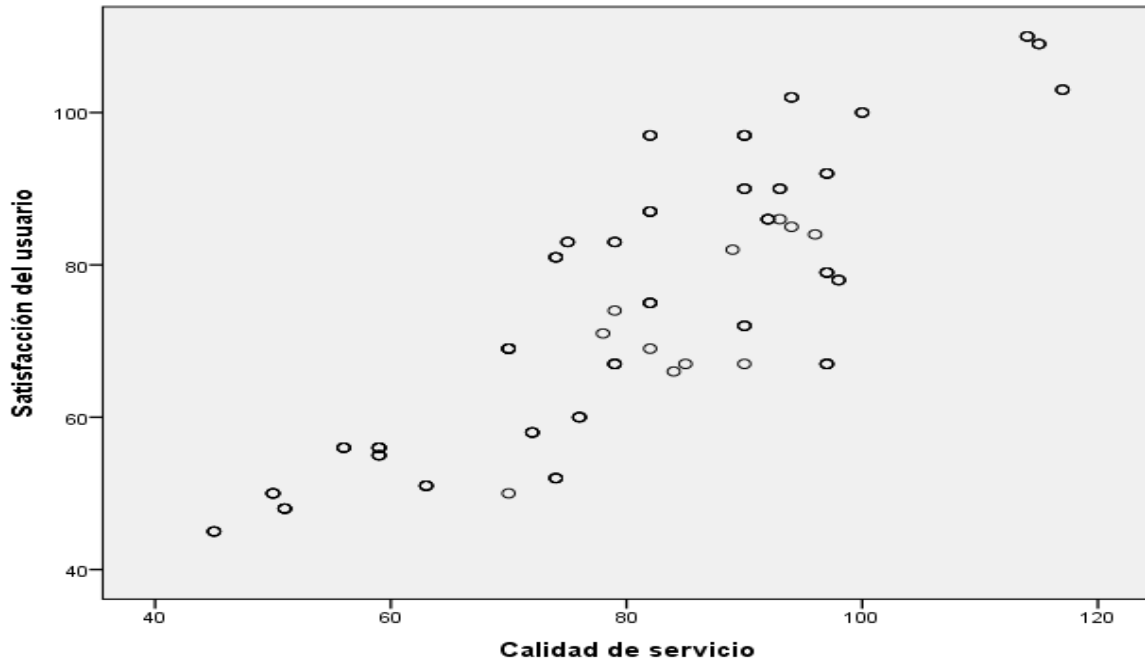


Figura 12. Correlaciones con el coeficiente de Rho Spearman entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Los resultados de la prueba de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.828$ ) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de  $P = 0,001$  resulta menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que la calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.

### Hipótesis específica 1.

$H_0$ : Los elementos tangibles no se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.

$H_a$ : Los elementos tangibles se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario de del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.

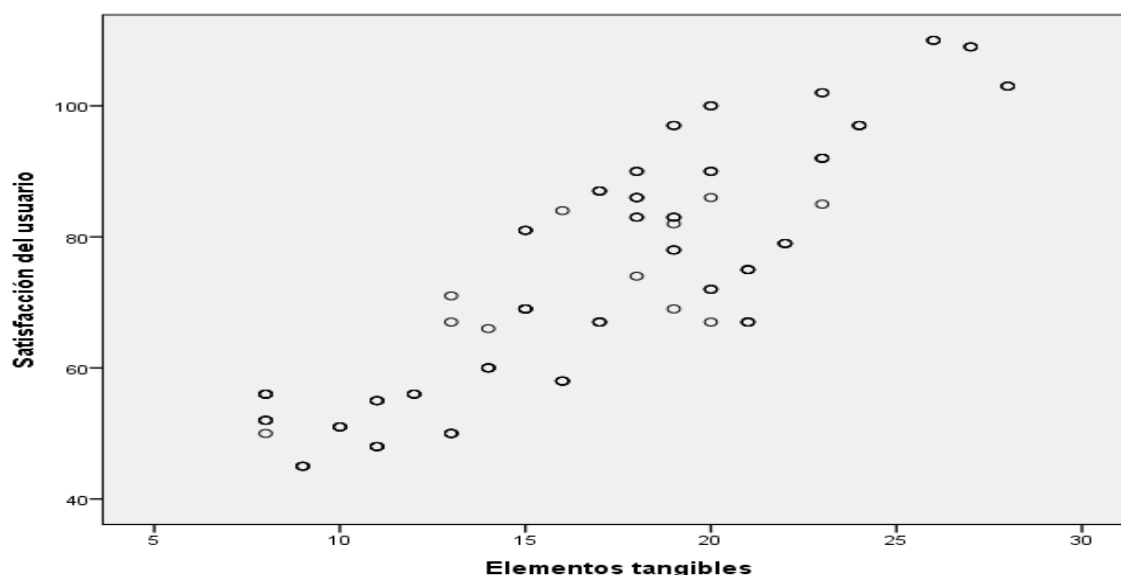


Tabla 19

*Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario.*

		Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,657**
	Capacidad de respuesta Sig. (bilateral)	.	,000
	N	259	259
	Coefficiente de correlación	,657**	1,000
	Satisfacción del usuario Sig. (bilateral)	,000	.
	N	259	259

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



*Figura 13. Correlaciones con el coeficiente de Rho Spearman entre elementos tangibles y la satisfacción del usuario.*

Los resultados de la prueba de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.657$ ) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $P = 0,001$  resulta menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que los elementos tangibles se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.

## Hipótesis específica 2.

H<sub>0</sub>: La fiabilidad no se relaciona positivamente con la satisfacción del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.

H<sub>a</sub>: La fiabilidad se relaciona positivamente con la satisfacción del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.

Tabla 20

*Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario.*

		Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,727**
		N	259
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,727**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	259

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

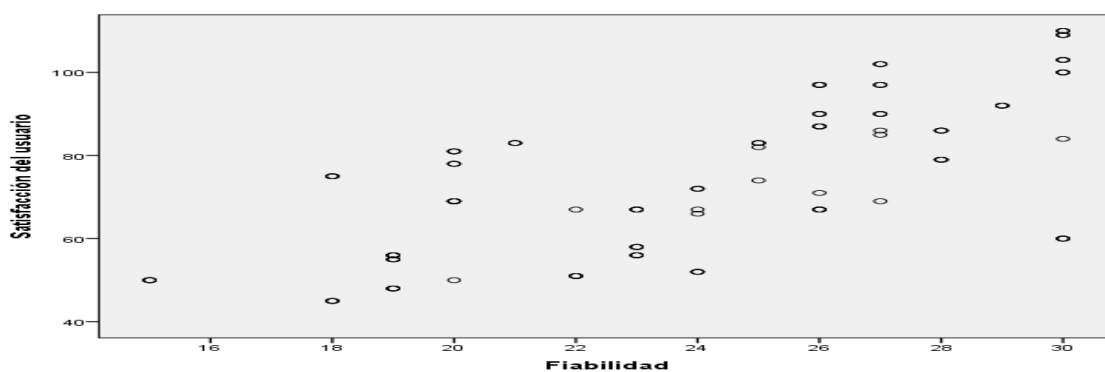


Figura 14. Correlaciones con el coeficiente de Rho Spearman entre fiabilidad y la satisfacción del usuario.

En consecuencia los resultados de la prueba de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.727$ ) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $P = ,001$  resulta menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

asumiendo que la fiabilidad se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.

### Hipótesis específica 3.

H<sub>0</sub>: La capacidad de respuesta no se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.

H<sub>a</sub>: La capacidad de respuesta se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.

Tabla 21

*Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la capacidad y la satisfacción del usuario.*

		Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,657**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	259	259
	Coeficiente de correlación	,657**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	259

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

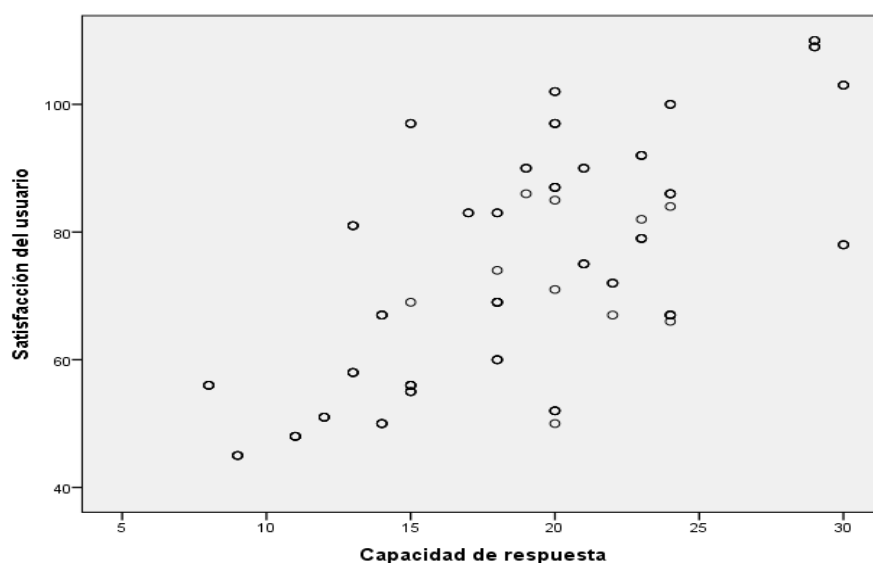


Figura 15. Correlaciones con el coeficiente de Rho Spearman entre capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario.

En consecuencia los resultados de la prueba de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.657$ ) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $P = 0,001$  resulta menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que la capacidad de respuesta se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.

#### Hipótesis específica 4.

$H_0$ : La seguridad no se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario de del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.

$H_a$ : La seguridad se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.

Tabla 22

*Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la seguridad y la satisfacción del usuario.*

		Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad		
	Coeficiente de correlación	1,000	,657**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	259	259
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario		
	Coeficiente de correlación	,657**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	259	259

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

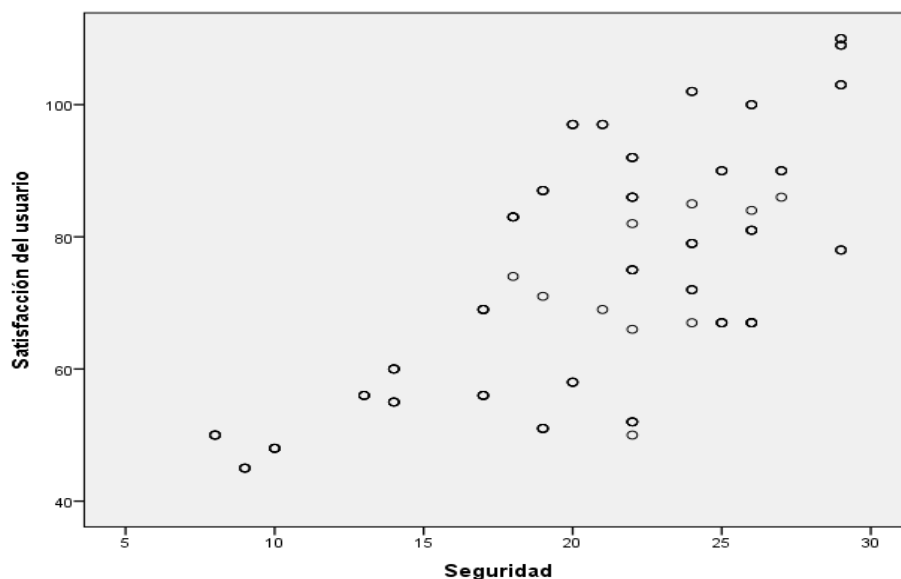


Figura 16. Correlaciones con el coeficiente de Rho Spearman entre seguridad y la satisfacción del usuario.

En consecuencia los resultados de la prueba de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.657$ ) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $P = 0,001$  resulta menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que la seguridad se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.

### Hipótesis Específica 5.

$H_0$ : La seguridad no se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario de del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.

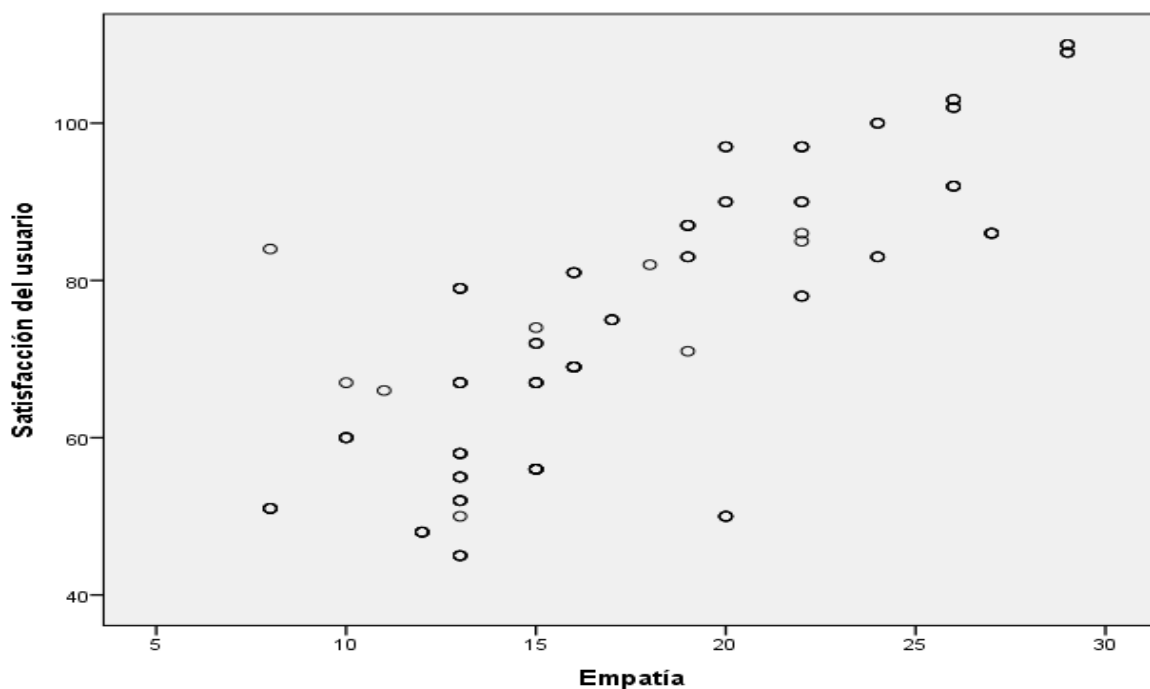
$H_a$ : La seguridad se relaciona positivamente con la satisfacción del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.

Tabla 23

*Relación de la muestra no paramétrica, según rho spearman entre la empatía y la satisfacción del usuario.*

		Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía		
	Coefficiente de correlación	1,000	,805**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	259	259
	Satisfacción del usuario		
	Coefficiente de correlación	,805**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	259	259

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



*Figura 17. Correlaciones con el coeficiente de Rho Spearman entre empatía y la satisfacción del usuario.*

En consecuencia los resultados de la prueba de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.805$ ) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de  $P = 0,001$  resulta menor que  $P=0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que la empatía se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.

## **IV. Discusión**

En la presente investigación se arribó en la parte descriptiva que la calidad de atención de acuerdo a la percepción de los usuarios es adecuada con 50,2 % y la satisfacción del usuarios es igualmente adecuada con 45,2 %. Asimismo los resultados de la prueba de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.828$ ) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de  $P = 0,000$  resulta menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que la calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017. Hay una semejanza con la de Campos (2014) llegando a la conclusión que la calidad de servicio que brinda el Hospital Santa María del Socorro es buena, pero debe orientarse hacia la excelencia, para disminuir la insatisfacción del 15,3% de usuarios, es conveniente mejorar la calidad de servicio en todas sus dimensiones poniendo énfasis en la confiabilidad, y empatía del personal de salud. Se debe conservar y mejorar la buena imagen que tiene el Hospital para el 82,4% de los usuarios, con un trabajo corporativo y gestión administrativa eficaz y de mejora continua del servicio que presta. Asimismo se apoyó de la teoría de Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) definió: Es la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario (p. 34).

De acuerdo a la hipótesis específica 1, la prueba de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.657$ ) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $P > 0,000$ , menor que  $P > 0,005$  y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que los elementos tangibles se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017. Hay una semejanza con la investigación de Quina (2014) los resultados obtenidos son indicativos que los trabajadores y pacientes que acuden al servicio de emergencia perciben la calidad de atención en un nivel regular, por lo que queda la responsabilidad de los directivos y los trabajadores del servicio de revertir estos



resultados. Así mismo se relaciona con Aranda y Molina (2015) en su tesis para optar el grado de Magister en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo Lima Perú, titulada: calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro materno infantil Daniel Alcides Carrión del distrito de Villa María del Triunfo – Enero 2015. Fue una investigación correlacional, para recopilar la información se utilizó la encuesta SERVQUAL modificada la misma que fue aplicada a la salida de los consultorios externos del establecimiento. Los resultados obtenidos con el cálculo de la chi cuadrado, encontramos que si existe una relación entre las dimensiones fiabilidad, aspectos tangibles, seguridad, empatía, en lo cual se observó que no existe relación estadísticamente es en capacidad de respuesta. La empatía fue la dimensión con mayor porcentaje el 52% de los usuarios externos estaban satisfechos. Se puede decir que no se menciona el porcentaje de correlación en elementos tangibles, pero si se toma en cuenta el mismo modelo de encuesta SERVQUAL modificada y a una población relativamente parecida ubicada en Lima Sur.

Asimismo en la hipótesis específica 2, se ubicó que la prueba de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.727$ ) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de  $P = ,001$  resulta menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que la fiabilidad se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017. Hay una similitud con la de Torres y Rivas (2014) concluyó que el 78% en pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la atención de Enfermería; el 17% modestos niveles de calidad percibida; y el 4% bajos niveles de calidad percibida. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% recomendaría el hospital. También Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) definió: “es la habilidad del personal para realizar el servicio de forma fiable y cuidadosa”. Podemos mencionar que es la aptitud para realizar una función requerida, en condiciones dadas, durante un intervalo de tiempo determinado” (p. 41).

También en la hipótesis específica 3, la prueba de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.657$ ) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $P = 0,001$  resulta menor al de  $P = 0,05$  y en

consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que la capacidad de respuesta se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017. Existe una similitud con la investigación de Ramírez (2013) El autor llegó a la conclusión de que el 81.2% de los usuarios percibió que la atención recibida fue buena y 18.8% mala. Los principales motivos que definen la calidad como buena fueron: el trato personal (23.2%) y mejoría en salud (11.9%); en tanto que los motivos de mala calidad aludidos fueron: los largos tiempos de espera (23.7%) y la deficiencia en las acciones de revisión y diagnóstico (11.7%), los que utilizaron servicios de seguridad social perciben 2.6 veces más frecuentemente mala calidad de atención que los que acudieron a servicios privados. Para los usuarios, la calidad está representada por las características del proceso de atención (44.8%), del resultado (21.3%), de la estructura (18.0%), y de la accesibilidad (15.7%). Los motivos más importantes por los cuales los usuarios no regresarían al mismo lugar de atención fueron: no lo atendieron bien (18.2%) y los largos tiempos de espera (11.8%). Finalmente los autores recomendaron profundizar en el conocimiento de la perspectiva poblacional y determinar la necesidad de implementar en los servicios de salud acciones para la mejoría continua de la calidad de atención.

Continuando con la hipótesis específica 4, los resultados de la prueba de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.657$ ) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $P = 0,001$  resulta menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que la seguridad se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017. Hay una semejanza con la de Requena y Serrano (2012) los resultados arrojaron que la calidad prestada en el servicio ofrecido por las empresas captadoras de talento, es buena más no excelente. Asimismo la calidad de atención a los pacientes a domicilio fue regular y ellos se sienten satisfechos.

Finalmente tenemos la hipótesis específica 5, la prueba de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.805$ ) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de  $P > 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que la empatía

se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017. Hay una semejanza con la investigación de Aranda y molina (2015) la misma que fue una investigación correlacional, cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos del centro materno infantil Daniel Alcides Carrión del distrito de Villa María del Triunfo, que atendió a un total de 17832 atenciones durante el año 2014. Las unidades de análisis estuvieron conformados por 140 usuarios externos encuestados los cuales fueron elegidos de manera aleatoria, para recopilar la información se utilizó la encuesta SERVQUAL modificada la misma que fue aplicada a la salida de los consultorios externos del establecimiento. Para procesar los datos se utilizó programas de cálculo estadístico. Los resultados obtenidos con el cálculo de la chi cuadrado, encontramos que si existe una relación entre las dimensiones fiabilidad, aspectos tangibles, seguridad, empatía, en lo cual se observó que no existe relación estadísticamente es en capacidad de respuesta. La empatía fue la dimensión con mayor porcentaje el 52% de los usuarios externos estaban satisfechos.

El análisis muestra que existe una relación directa de empatía con la satisfacción del usuario, entendida la empatía desde la definición de Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) como “la disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares de cuidado y atención particular (p. 45). Es decir es la capacidad de ponerse en el lugar de otro, entender y atender adecuadamente las necesidades del otro, ya que el paciente percibe el esfuerzo y esmero que el profesional tiene al atenderlo, garantizando una atención personalizada, tomando en cuenta sus necesidades, temores, opinión y sabiendo llegar a ellos con un lenguaje claro y sencillo, a fin de que el paciente se sienta comprendido y satisfecho con la atención recibida.

## **V. Conclusiones**

- Primera: Se estableció que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017. Siendo el valor de 0.828; en consecuencia es una correlación alta; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que  $p < 0.05$ .
- Segunda: Se estableció que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre elementos tangibles y satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017. Siendo el valor de 0.657; en consecuencia es una correlación moderada; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que  $p < 0.05$ .
- Tercera: Se estableció que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre fiabilidad y satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017, siendo el valor de 0.727; en consecuencia es una correlación alta; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que  $p < 0.05$ .
- Cuarta: Se estableció que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017, siendo el valor de 0.657; en consecuencia es una correlación moderada; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que  $p < 0.05$ .
- Quinta: Se estableció que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre seguridad y satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017, siendo el valor de 0.657; en consecuencia es una correlación moderada; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que  $p < 0.05$ .

Sexta: Se estableció que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre empatía y satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017, siendo el valor de 0.805; en consecuencia es una correlación alta; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que  $p < 0.05$ .

## **VI. Recomendaciones**

- Primera: Es importante seguir avanzando en el logro de su misión y visión como centro materno infantil en el logro de la plena satisfacción del usuario, para lo cual se recomienda promover la capacitación y compromiso del capital humano, los sistemas de comunicación y administración que conlleve a mejorar la calidad de servicio del centro materno infantil.
- Segunda. Se sugiere una mejor señalización a fin de facilitar la ubicación de cada servicio del centro materno infantil. A su vez se sugiere realizar el mantenimiento permanente de sus equipos médicos y las instalaciones que garanticen un adecuado desempeño de los profesionales, la seguridad y atención de calidad a los usuarios.
- Tercera. Se sugiere reducir los tiempos de espera en el proceso de admisión y en la sala de espera, mejorando los mecanismos de admisión, evitando que los usuarios expongan su seguridad haciendo largas colas de madrugada, a su vez el inicio de la atención a la hora señalada, lo cual implica generar una cultura de cambio en el personal promoviendo la puntualidad.
- Cuarta: Se recomienda promover la intervención multidisciplinaria buscando que los usuarios encuentren solución a su problema de salud con profesionales que lleguen al usuario de manera adecuada, utilizando un lenguaje sencillo y claro.
- Quinta. Es necesario promover la capacitación continua de los profesionales promoviendo su especialización y el empoderamiento y pertenencia ante el logro de los objetivos y la calidad del servicio.
- Sexta. Es necesario promover el buen trato como una forma de atención a los usuarios, donde el paciente se sienta escuchado, apoyado y comprendido, lo cual lo impulsará a permanecer, siendo usuario permanente del servicio.



## **VII. Referencias**

- Alva, G. (2016) *Diagnosticando el sector salud peruano en el 2016*.  
<http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/07/04/diagnosticando-el-sector-salud-peruano-en-el-2016>.
- Alva, G. (2016) *Diagnosticando el sector salud peruano en el 2016*.  
<http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/01/12/tres-herramientas-clave-para-mejorar-calidad-sector-salud/>
- Aranda, M.; Molina, E. (2015). *Calidad de atención y satisfacción del usuarios externos del centro materno infantil Daniel Alcides Carrión del distrito de Villa María del triunfo – Enero 2015*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.
- Camizón, C., Cruz, S., y Gonzales, T. (2009). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson.
- Campos, D. (2014). *Calidad de servicio percibido según modelo SERVQUAL, del Hospital Santa María del Socorro, y su relación con la satisfacción en pacientes*. Universidad San Luis Gonzaga de Ica.
- Cruz, I. (2013). *Un pilar en la gestión empresarial*. México: Editorial Itson
- Donabedian, A. (1990). *La calidad de atención Médica*. México: Mexicana.
- Farias, A. (2010). *Modelo SERVPERF*. México: (S.E).
- Gronroos, D. (2009). *Marketing y Gestión de Servicio; La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. España: Días y Santos Madrid.
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill. 6ª Edición.
- Hernández P. (2011) *La importancia de la satisfacción del usuario*.

- zquierdo, C y Peresson, L. (2000). *Trabajo Especial de Grado II. Metodología para las pymes como plataforma del mercadeo competitivo de sus productos, explotando sus ventajas comparativas*. UNITEC. Venezuela.
- Kerlim, C. (2000). *Measuring student satisfaction with the service processes of selected student educational support services at Everett Community College*. Dissertation Abstracts International, 61 (2), 470 A. (University Microfilm N°AAT9961458)
- Labrador, Hender. (2006). *La Satisfacción del Cliente*. CIDEA. Recuperado de [http://www.galeon.com/henderlabrador/hender\\_archivos/lsc.pdf](http://www.galeon.com/henderlabrador/hender_archivos/lsc.pdf).
- Lazo, O.; Alcalde, J. y Espinoza, O. (2016). El sistema de salud en el Perú, situación y desafíos. Lima: Colegio Médico del Perú; REP; 2016.
- Maturana, H. (1997). *Seguridad Social*. México: Pirámide.
- Martínez-Tur, V., Peiró, J.M; y Ramos, J. (2001). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente: una perspectiva psicosocial*. Madrid: Síntesis.
- Mejía, E. (2005). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Lima Perú; Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- MINSA (2011) *Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción al usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. RM N° 527-2011. Perú.
- Monchón, A. y Montoya, Y. (2014). *Nivel del calidad del cuidado enfermo desde la percepción del usuario, servicio de enfermería. Hospital III. EsSalud Chiclayo*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Católica Santo Toribio de Mogrovejo Chiclayo Perú).
- Morales Sánchez, V. (2003). *Evaluación psicosocial de la calidad en los servicios municipales deportivos: aportaciones desde el análisis de variabilidad*. Universidad de Málaga: Tesis Doctoral.
- Parasuraman, R. Zeithml S. y Berry, T. (1985). *Modelo SERQUAL*. Estados Unidos: S.E.

- Pérez, M, Vásquez, F. y Zayas, R. (2008). *Las gestión de la calidad en los servicios, en contribuciones a las ciencias sociales*, Obtenido de [www.eumed.net/rev/cccss](http://www.eumed.net/rev/cccss).
- Pezoa, M. (2012). *¿Qué elementos de la atención de salud son, desde la perspectiva del usuario los que más contribuyen a que se sientan satisfecho?*. Santiago de Chile.
- Quina, S. (2014). *Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital general I José Soto Cadenilla Chota*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo Chiclayo Perú).
- Ramírez, N. (2013). *Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México*:
- Requena, L. y Serrano, F. (2012). *Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talentos*.
- Reyes y Reyes (2012). *Calidad de servicio educativo: casos de la escuela de artes de la Universidad Autónoma de baja California*. Universidad Autónoma de Baja California, México.
- Rutter, M. (1985). *Resistencia ante adversidad*. New York: Guilford Press. 1985. p.52. Disponible en: <http://www.addima.org/Documentos/Articulos/Articulo%20Cristina%20Villalba%20Quesada.pdf>.
- Sánchez C, y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Silva, Córdova, Vergaray, Palacios y Partezan, (2015). *Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público*, (Tesis maestría). Universidad Autónoma del Estado de México.
- Torres, M. y Rivas, L. (2014). *Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados*. (Tesis de maestría, Universidad Libre Seccional Barranquilla Colombia).

- Westbrook, R. A. (1980a). *Intrapersonal affective influences on consumer satisfaction with products*. *Journal of Consumer Research*, 7, 49-328.
- Westbrook, R. A. (1987). *Product/Consumption-based Affective Responses and Postpurchase Processes*. *Journal of Marketing Research*, 24, 258-270.
- Vargas, M. y Aldana, L. (2007). *Calidad y servicio*. Bogota: Ecoe.
- Velásquez, R. (2011). *Calidad asistencial percibida por los padres en una unidad de Preescolares y Hematooncología*. Sevilla España.
- Zevallos, A. (2000). *Calidad de Servicio y Políticas Públicas*. Guatemala: IPA
- Zeithaml, V., Parasuraman Balarama, A. y Berry L. (1988). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Lavel, S.A.

## **Anexos**

## Anexo A

### Artículo científico

#### **Calidad de servicio y satisfacción del usuario, del centro materno infantil**

#### **Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.**

Estela Cervera, Loly Yluf

lolyestelacervera@gmail.com

#### **Resumen**

El objetivo general fue identificar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.

El tipo de investigación fue sustantiva del nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población estuvo conformada por los pacientes del centro materno infantil Juan pablo II, la muestra fue 259 usuarios y el muestreo es no probabilística. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron los cuestionarios, debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach: (0,954 y 0,962), que demuestra alta confiabilidad.

Se ha llegado Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.828$ ) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de  $P = 0,001$  resulta menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que la calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.

*Palabras claves:* Calidad de servicio, satisfacción del usuario, calidez huma, lenguaje claro y directo, apoyo y rapidez.

### Abstract

The general objective was to identify the relationship Juan Pablo II, Villa Salvador 2017 between quality of service and user satisfaction service quality and satisfaction of the user of the maternal Centre child.

The type of investigation was substantive descriptive level, quantitative approach; non-experimental design. The population was formed by patients of the maternal Centre Child, the sample was 259 users and sampling is was probabilistic. The technique employed to collect information was survey and data collection instruments were the questionnaires, duly validated through expert opinions and determining its reliability through the statistical Cronbach's Alpha: (0,954 and 0,962), showing high reliability.

Spearman Rho, where the value of the correlation coefficient is reached ( $r = 0.828$ ) indicating a correlation positive high, plus the value of  $P = 0.001$  is less at the  $P = 0.05$  and thus the relationship is significant at the 95% and rejecting the null hypothesis ( $H_0$ ) assuming the quality of service Juan Pablo II is positively related with the satisfaction of the user of the maternal Centre child Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.

Key words: quality of service, user satisfaction, human warmth, clear and direct language, support and speed.

### Introducción

Se encontró hallazgos de Silva, Córdova, Vergaray, Palacios y Partezan (2015) en su investigación para optar el grado de magister en Énfasis en Administración de los servicios de Enfermería, por la Universidad Autónoma del Estado de México, titulado: *Calidad de atención del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados con dolor*, plantearon como objetivo identificar la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados con dolor. Fue un estudio transversal descriptivo, con una muestra de 77 enfermeras profesionales en un hospital de la ciudad de Toluca, México. Se aplicó la escala likert



validada con Alfa de Crombach de 0.802 dividida en tres estándares con 7 indicadores de estructura, 13 de proceso y 4 de resultados. Los resultados muestran que un 90.9% proporcionaron cuidado con calidad máxima, 7.8% con calidad y 1.3% con calidad mínima. En conclusión la investigación propone la cédula de evaluación para el control del dolor-valoración para ser utilizada en instituciones de salud, por haber sido construida a través de mediciones con validaciones estadísticas aceptables como la técnica delphi y Alfa de Crombach.

Torres y Rivas (2014) en su investigación para optar el grado de magister en Ciencias Gestión Pública, por la Universidad Libre Seccional Barranquilla Colombia titulado: *Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados*, planteó como objetivo determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en una Institución de Servicios de Salud de Barranquilla (Colombia). Material y Método: se llevó a cabo un estudio descriptivo, de corte transversal, cuantitativo, en el que se encuestaron 158 pacientes a través de un cuestionario de calidad percibida, previo cumplimiento de criterios de inclusión. Los datos se tabularon y graficaron en Microsoft Excel, utilizando medidas de tendencia central, y frecuencias absolutas y relativas; guardando el rigor ético y metodológico correspondiente. Resultados: El 44% fueron hombres y el 56% mujeres, con una media de 48.5 años. La calidad percibida de la atención de Enfermería fue "Peor y mucho peor de lo que esperaba" en un 4%, "Como se lo esperaba" en un 17%, y "Mejor y mucho mejor de lo que se esperaba" en un 78%. El 48.7% estuvo "Muy Satisfecho", el 48.1% "Satisfecho", y el 3% "Poco y Nada Satisfecho". Conclusión: El 78% en pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la atención de Enfermería; el 17% modestos niveles de calidad percibida; y el 4% bajos niveles de calidad percibida. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% recomendaría el hospital. Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) definió: Es la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una

forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario (p. 34). Según los autores mencionados, la calidad de atención en salud representa el conjunto de acciones directas y específicas que maximizan los beneficios, aumentando la satisfacción de los pacientes, destinadas a poner al alcance del usuario, los recursos de la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud. Donabedian (1990) definió: La Calidad de atención se basa en ofrecer un servicio o producto de acuerdo a las necesidades del paciente más allá de los que el espera. Es satisfacer las necesidades del cliente de manera consciente en todos los aspectos. La calidad implica constancia de propósito y constancia y adecuación de las necesidades del paciente, incluyendo la oportunidad y el costo de servicio (p. 5). También para la satisfacción del usuario se consideró a Pezoa (2012) definió que: Es un juicio acerca de un rasgo del producto o servicio, o un producto y servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo. Para estos escritores, la satisfacción refleja el cumplimiento de una expectativa; es decir, proporciona una respuesta al acto del consumo del servicio (p. 17). La satisfacción es la evaluación que realiza el cliente respecto a un servicio y que depende de que el servicio respondiera a sus necesidades y expectativas. Si esto no se cumple se produce la insatisfacción. A lo largo de la búsqueda de este concepto, se encontró que varios autores, entre ellos los arriba citados, coinciden que la satisfacción de los clientes es la medida de la calidad en los servicios.

Como metodología y métodos se consideró el tipo de investigación sustantiva con un nivel descriptivo, estuvo orientada al conocimiento de la realidad tal y como se presenta en una situación espacio temporal dada (Sánchez y Reyes, 2006, p. 102). Cuyo diseño fue no experimental de corte transversal, ya que no se manipuló ni se someterá a prueba las

variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.155). La unidad de análisis fue la misma cantidad de la población, es decir constituido por 259 usuarios, por lo tanto es censal. Se aplicó una encuesta cuyo instrumento fue de tipo cuestionario. En la parte descriptiva de ambas variables, con respecto a la variable calidad de servicio, se observó que el 50,2% de los usuarios del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017, manifiestan que la calidad de atención es adecuado, 40,2% de los usuarios indican que la atención es regular y un 9,7% de los pacientes se encuentran en el nivel inadecuado y también en la variable satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II Villa el Salvador 2017, el 45,9% de los usuarios manifiestan que la satisfacción del usuario es adecuado, el 29% de los usuarios se ubican en el nivel regular y un 25,1% de los usuarios indican un nivel inadecuado.

### **Discusión**

En la presente investigación se arribó en la parte descriptiva la calidad de atención de acuerdo a la percepción de los usuarios es adecuada y la satisfacción del usuario igualmente es adecuado. Asimismo los resultados de la prueba de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.828$ ) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de  $P = 0,000$  resulta menor a de  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que la calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017. Asimismo se apoyó de la teoría de Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) quien definió: Es la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario (p. 34). De acuerdo a la hipótesis específica 1, la prueba de Spearman, en donde el valor del

coeficiente de correlación es ( $r = 0.657$ ) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $P < 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que los elementos tangibles se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017. Hay una semejanza con la investigación de Quina (2014) los resultados obtenidos son indicativos que los trabajadores y pacientes que acuden al servicio de emergencia perciben la calidad de atención en un nivel regular, por lo que queda la responsabilidad de los directivos y los trabajadores del servicio de revertir estos resultados.

#### Conclusiones.

Se estableció el nivel adecuado con un 50,3% y el coeficiente de correlación estadísticamente la calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017, siendo el valor de 0.828; en consecuencia es una correlación alta; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que  $p < 0.05$ .

#### Referencias

- Donabedian, A. (1990). *La calidad de atención Médica*. México: Mexicana.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Parasuraman, R. Zeithml S. y Berry, T. (1985). *Modelo SERQUAL*. Estados Unidos: S.E.
- Pezoa, M. (2012). *¿Qué elementos de la atención de salud son, desde la perspectiva del usuario los que más contribuyen a que se sientan satisfecho?*. Santiago de Chile.
- Sánchez C, y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Lima: San Marcos.

Silva, Córdova, Vergaray, Palacios y Partezan, (2015). *Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público*, [www.elsevier.es/reu](http://www.elsevier.es/reu).

Torres, M. y Rivas, L. (2014). *Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados*. (Tesis de maestría, Universidad Libre Seccional Barranquilla Colombia).

## Anexo B:

## Matriz de consistencia

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de servicio y satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES				
<p><b>oblema general</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación entre fiabilidad y satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Identificar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar la relación entre fiabilidad y satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.</p> <p>Establecer la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> HE1. La fiabilidad se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.</p> <p>HE2. La capacidad de respuesta se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan</p>	<b>Variable 1: Calidad de Servicio</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Nivel y Rango</b>
			Elementos tangibles	Apariencia pulcra de los profesionales de salud. Número de personal suficiente para la atención.	1,2,3	Escala ordinal Escala de Liker  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Inadecuado Regular Adecuado
			Fiabilidad	Atención en fechas y horarios programados Interés en la resolución de problemas.	4,5,6,7		
			Capacidad de respuesta	Disponibilidad para orientar a los usuarios en caso lo requiera Disponibilidad para resolver las consultas de los usuarios Tiempo de espera adecuada para la atención	8,9,10,11		
			Seguridad	Seguridad en la reserva y confidencialidad de los casos atendidos Trato amable y cordial a los usuarios del servicio. Profesionalidad y conocimiento del personal de salud.	12,13,14,15,16,17		
			Empatía	Los profesionales de salud están atentos a las necesidades del usuario. Capacidad de servicio. Atención personalizada al usuario. Atención sin discriminación	18,19,20		
<b>Variable: Satisfacción del Usuario</b>							
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Nivel y Rango</b>			

¿Cuál es la relación entre la seguridad y satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017?	Pablo II, Villa el Salvador 2017.  Identificar la relación entre la seguridad y satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.	Pablo II, Villa el Salvador 2017.  HE3. La seguridad se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.	Calidez humana	Confianza en el personal de salud del servicio de atención domiciliaria. Capacidad de escucha.	1,2,3,4,5,6	Escala ordinal Escala de Liker Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Inadecuado Regular Adecuado
¿Cuál es la relación entre la empatía y satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017?	Establecer la relación entre la empatía y satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.	HE4. La empatía se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.	Lenguaje claro y directo	Claridad de la información. Lenguaje sencillo y entendible. Trato humano y personalizado	7,8,9,10,11		
¿Cuál es la relación entre los aspectos tangibles y satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017?	Identificar la relación entre los aspectos tangibles y satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.	HE5. Los aspectos tangibles se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.	Apoyo	Personal de salud da apoyo que los pacientes requieren. Protección y comprensión	12,13,14,15,16		
			Rapidez	Atención oportuna	17,18,19,20		

**TODOLOGÍA****Tipo de investigación:** Sustantiva.**Diseño:** No experimental de corte transversal**Método:** Hipotético deductivo**Población:** pacientes y/o familiares del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.**Muestra:** 259 usuarios del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.**Muestreo:** No Probabilístico.

## Anexo C

### Instrumento de la variable calidad de servicio

Estimado Usuario reciba usted un saludo cordial, solicitándole su sinceridad y objetividad en el llenado del presente cuestionario, este es parte de un trabajo de investigación con fines académicos.

#### Instrucciones para el llenado del cuestionario:

Lea atentamente las preguntas y marque con una X según considere la alternativa más acertada

Nunca 1, casi nunca 2, algunas veces 3, casi siempre 4, siempre 5

Nº	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión: Elementos tangibles</b>	1	2	3	4	5
1	El centro materno infantil Juan Pablo II es de fácil ubicación.					
2	El Centro materno Infantil Juan Pablo II cuenta con equipos adecuados para la atención.					
3	Considera usted que el número de profesionales son suficientes para la atención de su caso.					
	<b>Dimensión: Fiabilidad</b>	1	2	3	4	5
4	Los profesionales de salud cumplen con atender de acuerdo a las citas programadas					
5	Los profesionales de salud cumplen con el horario de atención del público.					
6	El servicio que usted recibe del personal de salud es adecuado					
7	Recomendaría a sus familiares o amigos los servicios del centro materno infantil Juan Pablo II.					
	<b>Dimensión: Capacidad de Respuesta</b>	1	2	3	4	5
8	La información que le brinda el personal de salud es clara y útil para su caso.					
9	Recibe la atención de los profesionales en forma rápida y oportuna					
10	El tiempo de espera para la atención de los profesionales es el adecuado.					
11	El personal de salud le explica sobre los procedimientos y cuidados que el paciente debe recibir y le enseña a cuidarse así mismo.					
	<b>Dimensión: Seguridad</b>	1	2	3	4	5
12	Los profesionales que le atienden mantienen la confidencialidad de su caso.					
13	Los profesionales demuestran conocer a fondo sobre su especialidad, son competentes.					
14	Durante la atención el personal de salud respeta su privacidad y le brinda confianza en la atención que realiza.					
15	La atención que recibe es individualizada.					



16	Continuaría usted recibiendo los servicios de los profesionales del centro materno infantil Juan Pablo II.					
17	Los profesionales le brindan el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.					
	<b>Dimensión: Empatía</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
18	Cuando recibe la atención de los profesionales de salud encuentra la respuesta a sus necesidades.					
19	La atención recibida por cada uno de los profesionales de salud ha sido individualizada.					
20	Ha sentido usted que se han respetado sus derechos a ser atendida sin distinción de raza, sexo, condición social.					

Gracias por su colaboración

### Instrumento de la variable satisfacción del usuario

Estimado Usuario reciba usted un saludo cordial, solicitándole su sinceridad y objetividad en el llenado del presente cuestionario, este es parte de un trabajo de investigación con fines académicos.

#### Instrucciones para el llenado del cuestionario:

Lea atentamente las preguntas y marque con una X según considere la alternativa más acertada

Nunca 1, casi nunca 2, algunas veces 3, casi siempre 4, siempre 5

Nº	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión: Calidez humana</b>					
1	El personal que le atiende es el mismo siempre o cambia con frecuencia					
2	El personal de salud trata al paciente y a la familia con amabilidad					
3	El médico le proporciona un número de teléfono o le indica donde ubicarlo por eventuales consultas o dudas.					
4	Se siente escuchada/o y comprendida/o por los profesionales cuando les explica su problema de salud.					
5	El personal de salud lo trata con respeto, calidez humana y preocupación.					
6	El personal de salud entiende su dolor, su temor y su ansiedad cuando se presenta un problema.					
	<b>Dimensión: Lenguaje claro y directo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	Ha encontrado solución a sus problemas de salud cuando se ha contactado con el personal de atención domiciliaria.					
8	La información proporcionada por el personal de salud es clara y comprensible					
9	El personal de salud le dio un espacio para preguntar dándole respuestas en lenguaje que usted entienda.					
10	El médico se toma el tiempo suficiente para examinarlo, poder preguntar y aclarar sus dudas.					
11	El paciente y/o familiar tiene la posibilidad de hacer reclamos y sugerencias sobre la atención recibida.					
	<b>Dimensión: Apoyo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
12	Siente que puede contar con los profesionales del departamento de cirugía si lo necesita.					
13	El personal de salud actúa en forma coordinada para darle una atención adecuada y el apoyo que requiere					
14	En caso que se requiere realizar un procedimiento médico, el personal de salud solicita su consentimiento					
15	Se siente protegido y seguro cuando es atendido por el personal de salud					
16	Usted se ha sentido apoyada/o durante una intervención recibida.					
	<b>Dimensión: Rapidez</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

17	Los exámenes de laboratorio, o interconsultas con otra especialidad son canalizados en el menor tiempo posible.					
18	El médico reconoce oportunamente la enfermedad que presenta el paciente, diagnosticando a tiempo					
19	La información entregada por el personal administrativo y de programación es clara y se ejecuta en corto tiempo					
20	Cuando ha realizado un trámite, le han dado respuesta en forma oportuna y en los plazos establecidos					

Gracias por su colaboración.

## ANEXO D

## CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión: Elementos tangibles</b>							
1	El centro materno infantil Juan Pablo II es de fácil ubicación.	✓		✓		✓		
2	El centro materno infantil Juan Pablo II cuenta con los equipos adecuados para la atención.	✓		✓		✓		
3	Considera usted que el número de profesionales son suficientes para la atención de su caso.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Fiabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Los profesionales de salud cumplen con atender de acuerdo a las citas programadas.	✓		✓		✓		
5	Los profesionales de salud cumplen con los horarios de atención al público.	✓		✓		✓		
6	El servicio que usted recibe del personal de salud es adecuado	✓		✓		✓		
7	Recomendaría a sus familiares o amigos los servicios del centro materno infantil Juan Pablo II.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La información que le brinda el personal de salud es clara y útil para su caso	✓		✓		✓		
9	Recibe la atención de los profesionales en forma rápida y oportuna	✓		✓		✓		
10	El tiempo de espera para la atención de los profesionales es el adecuado	✓		✓		✓		
11	El personal de salud le explica sobre los procedimientos y cuidados que el paciente debe recibir en el hogar y le enseña a cuidarse así mismo	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Los profesionales que le atienden mantienen la confidencialidad de su caso.	✓		✓		✓		

13	Los profesionales demuestran conocer a fondo sobre su especialidad, son competentes.	✓		✓		✓	
14	Durante la atención el personal de salud respeta su privacidad y le brinda confianza en la atención que realiza.	✓		✓		✓	
15	La atención que recibe es individualizada.	✓		✓		✓	
16	Los profesionales le brindan el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	✓		✓		✓	
17	Continuaría usted recibiendo los servicios de los profesionales del centro materno infantil.	✓		✓		✓	
<b>Dimensión: Empatía</b>							
18	Cuando recibe la atención de los profesionales de salud encuentra la respuesta a sus necesidades.	✓		✓		✓	
19	La atención recibida por cada uno de los profesionales de salud ha sido individualizada.	✓		✓		✓	
20	Ha sentido usted que se han respetado sus derechos a ser atendida sin distinción de raza, sexo, condición social.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ANGEL JOAQUIN MALDONADO      DNI: 19872537

Especialidad del validador: Psicología Clínica

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

...19 de 07 del 2017  
  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión: Elementos tangibles</b>							
1	El centro materno infantil Juan Pablo II es de fácil ubicación.	✓		✓		✓		
2	El centro materno infantil Juan Pablo II cuenta con los equipos adecuados para la atención.	✓		✓		✓		
3	Considera usted que el número de profesionales son suficientes para la atención de su caso.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Fiabilidad</b>							
4	Los profesionales de salud cumplen con atender de acuerdo a las citas programadas.	✓		✓		✓		
5	Los profesionales de salud cumplen con los horarios de atención al público.	✓		✓		✓		
6	El servicio que usted recibe del personal de salud es adecuado	✓		✓		✓		
7	Recomendaría a sus familiares o amigos los servicios del centro materno infantil Juan Pablo II.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>							
8	La información que le brinda el personal de salud es clara y útil para su caso	✓		✓		✓		
9	Recibe la atención de los profesionales en forma rápida y oportuna	✓		✓		✓		
10	El tiempo de espera para la atención de los profesionales es el adecuado	✓		✓		✓		
11	El personal de salud le explica sobre los procedimientos y cuidados que el paciente debe recibir en el hogar y le enseña a cuidarse así mismo	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Seguridad</b>							
12	Los profesionales que le atienden mantienen la confidencialidad de su caso.	✓		✓		✓		

13	Los profesionales demuestran conocer a fondo sobre su especialidad, son competentes.	✓		✓		✓	
14	Durante la atención el personal de salud respeta su privacidad y le brinda confianza en la atención que realiza.	✓		✓		✓	
15	La atención que recibe es individualizada.	✓		✓		✓	
16	Los profesionales le brindan el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre sobre su problema de salud.	✓		✓		✓	
17	Continuaría usted recibiendo los servicios de los profesionales del centro materno infantil.	✓		✓		✓	
<b>Dimensión: Empatía</b>							
18	Cuando recibe la atención de los profesionales de salud encuentra la respuesta a sus necesidades.	✓		✓		✓	
19	La atención recibida por cada uno de los profesionales de salud ha sido individualizada.	✓		✓		✓	
20	Ha sentido usted que se han respetado sus derechos a ser atendida sin distinción de raza, sexo, condición social.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: M. ROSARIO RIVERA ESPINOZA      DNI: 1.991.482

Especialidad del validador: MATEMÁTICA Y FÍSICA

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

19 de 05 del 2017

  
Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión: Elementos tangibles</b>							
1	El centro materno infantil Juan Pablo II es de fácil ubicación.	/		/		/		
2	El centro materno infantil Juan Pablo II cuenta con los equipos adecuados para la atención.	/		/		/		
3	Considera usted que el número de profesionales son suficientes para la atención de su caso.	/		/		/		
	<b>Dimensión: Fiabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Los profesionales de salud cumplen con atender de acuerdo a las citas programadas.	/		/		/		
5	Los profesionales de salud cumplen con los horarios de atención al público.	/		/		/		
6	El servicio que usted recibe del personal de salud es adecuado	/		/		/		
7	Recomendaría a sus familiares o amigos los servicios del centro materno infantil Juan Pablo II.	/		/		/		
	<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La información que le brinda el personal de salud es clara y útil para su caso	/		/		/		
9	Recibe la atención de los profesionales en forma rápida y oportuna	/		/		/		
10	El tiempo de espera para la atención de los profesionales es el adecuado	/		/		/		
11	El personal de salud le explica sobre los procedimientos y cuidados que el paciente debe recibir en el hogar y le enseña a cuidarse así mismo	/		/		/		
	<b>Dimensión: Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Los profesionales que le atienden mantienen la confidencialidad de su caso.	/		/		/		



13	Los profesionales demuestran conocer a fondo sobre su especialidad, son competentes.	/		/		/	
14	Durante la atención el personal de salud respeta su privacidad y le brinda confianza en la atención que realiza.	/		/		/	
15	La atención que recibe es individualizada.	/		/		/	
16	Los profesionales le brindan el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	/		/		/	
17	Continuaría usted recibiendo los servicios de los profesionales del centro materno infantil.	/		/		/	
	<b>Dimensión: Empatía</b>	/		/		/	
18	Cuando recibe la atención de los profesionales de salud encuentra la respuesta a sus necesidades.	/		/		/	
19	La atención recibida por cada uno de los profesionales de salud ha sido individualizada.	/		/		/	
20	Ha sentido usted que se han respetado sus derechos a ser atendida sin distinción de raza, sexo, condición social.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dennis Juanillo Ostos      DNI: 10754317

Especialidad del validador: Temático

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

...19...de...09...del 20.17

  
**Mgtr. Dennis Juanillo Ostos**  
 Catedra Universitaria

Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión: Calidez humana</b>							
1	El personal que le atiende es el mismo siempre o cambia con frecuencia	✓		✓		✓		
2	El personal de salud trata al paciente y a la familia con amabilidad	✓		✓		✓		
3	El médico le proporciona un número de teléfono o le indica donde ubicarlo por eventuales consultas o dudas.	✓		✓		✓		
4	Se siente escuchada/o y comprendida/o por los profesionales cuando les explica su problema de salud.	✓		✓		✓		
5	El personal de salud lo trata con respeto, calidez humana y preocupación.	✓		✓		✓		
6	El personal de salud entiende su dolor, su temor y su ansiedad cuando se presenta una urgencia.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Lenguaje claro y directo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Ha encontrado solución a sus problemas de salud cuando ha acudido al centro materno infantil Juan Pablo II.	✓		✓		✓		
8	La información proporcionada por el personal de salud es clara y comprensible.	✓		✓		✓		
9	El personal de salud le dio un espacio para preguntar dándole respuestas en lenguaje que usted entienda.	✓		✓		✓		
10	El médico se toma el tiempo suficiente para examinarlo, poder preguntar y aclarar sus dudas.	✓		✓		✓		
11	El paciente y/o familiar tiene la posibilidad de hacer reclamos y sugerencias sobre la atención recibida	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Apoyo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	Siente que puede contar con los profesionales del centro materno infantil si lo necesita.	✓		✓		✓		
13	El personal de salud actúa en forma coordinada	✓		✓		✓		

	para darle una atención adecuada y el apoyo que requiere.	✓		✓		✓	
14	En caso que se requiere realizar un procedimiento médico, el personal de salud solicita su consentimiento.	✓		✓		✓	
15	Se siente protegido y seguro cuando es atendido por el personal de salud.	✓		✓		✓	
16	Usted se ha sentido apoyada/o durante la atención recibida.	✓		✓		✓	
	<b>Dimensión: Rapidez</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17	Los exámenes de laboratorio, o interconsultas con otra especialidad son canalizados en el menor tiempo posible.	✓		✓		✓	
18	El médico reconoce oportunamente la enfermedad que presenta el paciente, diagnosticando a tiempo.	✓		✓		✓	
19	La información entregada por el personal administrativo y de programación es clara y se ejecuta en corto tiempo.	✓		✓		✓	
20	Cuando ha realizado un trámite, le han dado respuesta en forma oportuna y en los plazos establecidos.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ANCEL SOLWJENNA MELGON    DNI: 19873533

Especialidad del validador: Matrona - Ginecología

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

19 de 05 del 2017

  
 Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión: Calidez humana</b>							
1	El personal que le atiende es el mismo siempre o cambia con frecuencia	✓		✓		✓		
2	El personal de salud trata al paciente y a la familia con amabilidad	✓		✓		✓		
3	El médico le proporciona un número de teléfono o le indica donde ubicarlo por eventuales consultas o dudas.	✓		✓		✓		
4	Se siente escuchada/o y comprendida/o por los profesionales cuando les explica su problema de salud.	✓		✓		✓		
5	El personal de salud lo trata con respeto, calidez humana y preocupación.	✓		✓		✓		
6	El personal de salud entiende su dolor, su temor y su ansiedad cuando se presenta una urgencia.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Lenguaje claro y directo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Ha encontrado solución a sus problemas de salud cuando ha acudido al centro materno infantil Juan Pablo II.	✓		✓		✓		
8	La información proporcionada por el personal de salud es clara y comprensible.	✓		✓		✓		
9	El personal de salud le dio un espacio para preguntar dándole respuestas en lenguaje que usted entienda.	✓		✓		✓		
10	El médico se toma el tiempo suficiente para examinarlo, poder preguntar y aclarar sus dudas.	✓		✓		✓		
11	El paciente y/o familiar tiene la posibilidad de hacer reclamos y sugerencias sobre la atención recibida	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Apoyo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	Siente que puede contar con los profesionales del centro materno infantil si lo necesita.	✓		✓		✓		
13	El personal de salud actúa en forma coordinada	✓		✓		✓		

	para darle una atención adecuada y el apoyo que requiere.	✓		✓		✓	
14	En caso que se requiere realizar un procedimiento médico, el personal de salud solicita su consentimiento.	✓		✓		✓	
15	Se siente protegido y seguro cuando es atendido por el personal de salud.	✓		✓		✓	
16	Usted se ha sentido apoyada/o durante la atención recibida.	✓		✓		✓	
	<b>Dimensión: Rapidez</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17	Los exámenes de laboratorio, o interconsultas con otra especialidad son canalizados en el menor tiempo posible.	✓		✓		✓	
18	El médico reconoce oportunamente la enfermedad que presenta el paciente, diagnosticando a tiempo.	✓		✓		✓	
19	La información entregada por el personal administrativo y de programación es clara y se ejecuta en corto tiempo.	✓		✓		✓	
20	Cuando ha realizado un trámite, le han dado respuesta en forma oportuna y en los plazos establecidos.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MEDRANO REYNOSO ESTEBAN ..... DNI: 19914820

Especialidad del validador: MATEMÁTICA Y FÍSICA .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

19 de 05 del 2017

  
Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión: Calidez humana</b>							
1	El personal que le atiende es el mismo siempre o cambia con frecuencia	/		/		/		
2	El personal de salud trata al paciente y a la familia con amabilidad	/		/		/		
3	El médico le proporciona un número de teléfono o le indica donde ubicarlo por eventuales consultas o dudas.	/		/		/		
4	Se siente escuchada/o y comprendida/o por los profesionales cuando les explica su problema de salud.	/		/		/		
5	El personal de salud lo trata con respeto, calidez humana y preocupación.	/		/		/		
6	El personal de salud entiende su dolor, su temor y su ansiedad cuando se presenta una urgencia.	/		/		/		
	<b>Dimensión: Lenguaje claro y directo</b>							
7	Ha encontrado solución a sus problemas de salud cuando ha acudido al centro materno infantil Juan Pablo II.	/		/		/		
8	La información proporcionada por el personal de salud es clara y comprensible.	/		/		/		
9	El personal de salud le dio un espacio para preguntar dándole respuestas en lenguaje que usted entienda.	/		/		/		
10	El médico se toma el tiempo suficiente para examinarlo, poder preguntar y aclarar sus dudas.	/		/		/		
11	El paciente y/o familiar tiene la posibilidad de hacer reclamos y sugerencias sobre la atención recibida	/		/		/		
	<b>Dimensión: Apoyo</b>							
12	Siente que puede contar con los profesionales del centro materno infantil si lo necesita.	/		/		/		
13	El personal de salud actúa en forma coordinada	/		/		/		

	para darle una atención adecuada y el apoyo que requiere.	/		/		/	
14	En caso que se requiere realizar un procedimiento médico, el personal de salud solicita su consentimiento.	/		/		/	
15	Se siente protegido y seguro cuando es atendido por el personal de salud.	/		/		/	
16	Usted se ha sentido apoyada/o durante la atención recibida.	/		/		/	
	<b>Dimensión: Rapidez</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17	Los exámenes de laboratorio, o interconsultas con otra especialidad son canalizados en el menor tiempo posible.	/		/		/	
18	El médico reconoce oportunamente la enfermedad que presenta el paciente, diagnosticando a tiempo.	/		/		/	
19	La información entregada por el personal administrativo y de programación es clara y se ejecuta en corto tiempo.	/		/		/	
20	Cuando ha realizado un trámite, le han dado respuesta en forma oportuna y en los plazos establecidos.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dennis Jaramillo Ostos    DNI: 10754317

Especialidad del validador: Genético

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

...19...de...05...del 2017

  
 Mgtr. Dennis Jaramillo Ostos  
 Cátedra Universitaria

Firma del Experto Informante.

## ANEXO E

### BASE DE DATOS

Calidad de servicio																										
	E.T.			Fiabilidad				Cap. D.Res.				Seguridad					Empatía									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19			20				
1	5	5	3	13	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	5	5	5	4	3	3	25	4	4	3	11	83
2	5	5	4	14	5	3	5	4	17	5	5	5	5	20	4	4	5	4	3	3	23	4	4	4	12	86
3	5	3	4	12	3	4	4	3	14	4	5	5	5	19	5	3	4	4	3	3	22	3	5	3	11	78
4	5	5	4	14	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	5	5	3	5	5	4	27	4	5	5	14	93
5	5	5	5	15	5	3	5	5	18	4	5	4	3	16	3	3	3	4	4	5	22	4	4	4	12	83
6	5	4	3	12	5	5	3	5	18	5	5	3	4	17	3	5	4	4	4	3	23	4	4	5	13	83
7	5	4	4	13	4	5	4	3	16	4	3	4	4	15	4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	9	72
8	5	4	3	12	5	4	3	4	16	5	5	5	5	20	4	3	3	3	3	4	20	4	4	4	12	80
9	5	4	3	12	4	5	4	5	18	5	3	4	5	17	3	3	5	5	4	4	24	4	3	3	10	81
10	5	3	4	12	5	5	3	5	18	5	4	4	3	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	82
11	5	5	5	15	5	4	5	4	18	3	5	4	5	17	3	5	4	4	5	5	26	4	4	4	12	88
12	5	3	5	13	3	5	5	5	18	3	4	3	4	14	4	3	3	3	4	4	21	4	3	3	10	76
13	5	3	5	13	5	5	5	4	19	5	4	4	4	17	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	12	86
14	5	5	5	15	5	5	4	4	18	3	4	3	3	13	4	4	4	4	4	3	23	3	4	4	11	80
15	5	4	5	14	4	5	3	3	15	5	4	4	4	17	4	5	5	5	5	4	28	4	4	3	11	85
16	5	5	3	13	5	4	4	3	16	4	5	3	3	15	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	12	79
17	5	4	3	12	5	4	4	3	16	4	3	4	4	15	4	3	4	5	3	3	22	4	4	4	12	77
18	5	4	3	12	5	4	5	5	19	4	4	5	3	16	4	5	3	4	3	5	24	5	4	4	13	84
19	5	4	4	13	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	4	4	4	4	3	23	4	3	3	10	76
20	5	5	4	14	4	3	4	3	14	5	3	3	4	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	70
21	5	4	5	14	5	4	5	5	19	5	3	3	4	15	3	4	4	4	3	5	23	3	4	4	11	82
22	5	5	5	15	3	4	4	5	16	4	3	5	4	16	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	92
23	5	5	4	14	4	5	4	4	17	4	3	4	3	14	4	4	4	4	5	5	26	4	5	5	14	85



24	5	5	3	13	5	3	4	3	15	3	3	3	3	12	4	4	5	4	4	4	25	3	4	4	11	76
25	5	3	4	12	4	4	4	5	17	5	3	3	4	15	3	4	4	3	4	4	22	4	4	4	12	78
26	5	4	4	13	3	4	2	4	13	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	5	30	3	4	4	11	83
27	5	5	3	13	5	4	5	5	19	5	3	5	3	16	3	4	4	3	4	4	22	4	4	4	12	82
28	5	3	3	11	5	4	4	3	16	4	3	3	3	13	3	3	4	4	3	3	20	3	3	3	9	69
29	5	3	3	11	4	4	5	4	17	5	5	3	5	18	3	5	3	3	3	4	21	4	3	3	10	77
30	5	5	4	14	4	4	5	4	17	4	5	5	5	19	3	3	3	4	5	4	22	4	4	4	12	84
31	5	4	4	13	5	4	3	4	16	3	4	3	5	15	3	4	3	3	4	3	20	3	4	4	11	75
32	5	4	4	13	4	5	4	5	18	4	3	4	4	15	4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	9	74
33	5	5	3	13	4	5	3	5	17	5	5	5	5	20	4	4	4	3	5	5	25	5	5	5	15	90
34	5	3	3	11	4	5	4	5	18	3	3	5	4	15	3	3	5	5	4	4	24	4	3	3	10	78
35	5	5	3	13	3	3	3	4	13	3	5	5	3	16	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	15	81
36	5	5	4	14	5	4	5	4	18	3	5	4	4	16	3	4	4	4	5	5	25	4	4	4	12	85
37	5	5	5	15	4	4	5	4	17	3	4	3	4	14	4	3	3	3	3	3	19	4	3	3	10	75
38	5	4	4	13	5	5	5	4	19	5	5	4	4	18	4	4	3	4	4	5	24	5	5	4	14	88
39	5	4	3	12	3	5	4	4	16	3	5	3	5	16	5	5	3	5	2	4	24	3	4	4	11	79
40	5	4	3	12	4	3	3	5	15	5	5	4	5	19	5	4	4	4	5	4	26	5	5	4	14	86
41	5	4	3	12	5	4	4	3	16	3	5	3	3	14	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	10	70
42	5	5	3	13	5	4	4	3	16	4	3	4	5	16	4	3	3	3	3	3	19	4	4	4	12	76
43	5	5	4	14	5	4	5	5	19	4	4	5	3	16	4	5	3	4	3	5	24	5	4	4	13	86
44	3	5	5	13	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	4	4	4	4	3	23	4	3	3	10	76
45	5	5	3	13	4	3	4	3	14	3	3	3	5	14	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	68
46	5	5	3	13	5	4	5	5	19	3	3	3	4	13	3	3	3	4	4	4	21	3	4	4	11	77
47	5	4	3	12	5	4	4	5	18	3	3	5	5	16	5	3	5	5	4	4	26	5	4	4	13	85
48	5	3	3	11	4	5	4	3	16	5	5	4	3	17	4	5	5	5	4	4	27	3	4	4	11	82
49	5	4	5	14	5	5	4	3	17	3	4	3	3	13	3	5	5	3	3	3	22	4	4	4	12	78
50	5	4	4	13	4	4	4	5	17	5	3	3	4	15	3	4	4	3	4	4	22	4	4	4	12	79
51	5	3	4	12	3	4	5	5	17	5	4	4	4	17	4	4	5	5	5	4	27	4	4	4	12	85
52	5	5	3	13	5	4	5	5	19	3	5	5	3	16	4	4	4	3	3	3	21	4	4	4	12	81
53	5	5	5	15	4	4	4	3	15	4	3	3	3	13	3	3	4	4	3	3	20	3	3	3	9	72

54	5	3	3	11	5	5	5	5	20	4	5	3	3	15	3	5	3	3	3	4	21	4	3	3	10	77
55	5	5	5	15	4	4	5	4	17	5	5	5	3	18	3	4	4	4	5	5	25	5	5	4	14	89
56	5	4	3	12	4	5	3	5	17	3	4	3	5	15	3	4	3	3	4	3	20	3	4	4	11	75
57	5	4	3	12	5	5	4	3	17	4	3	4	4	15	4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	9	72
58	5	3	3	11	5	5	3	5	18	5	5	3	3	16	4	4	4	3	4	4	23	2	3	4	9	77
59	5	4	5	14	4	5	4	4	17	5	3	4	3	15	3	3	4	4	4	5	23	4	3	3	10	79
60	5	3	3	11	5	3	3	3	14	5	5	4	3	17	3	3	3	4	4	3	20	4	4	4	12	74
61	5	5	4	14	4	4	5	3	16	4	4	4	2	14	3	5	4	4	5	5	26	4	4	4	12	82
62	5	5	4	14	4	4	5	4	17	3	4	3	4	14	4	3	3	3	3	3	19	4	3	3	10	74
63	5	4	4	13	5	5	5	4	19	5	4	4	4	17	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	12	86
64	5	5	3	13	3	5	4	5	17	3	5	3	3	14	5	5	3	5	5	3	26	3	5	5	13	83
65	5	5	3	13	4	3	3	4	14	5	4	4	4	17	4	5	5	5	5	4	28	3	3	5	11	83
66	5	4	3	12	5	4	4	3	16	4	4	3	3	14	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	10	70
67	5	4	3	12	5	4	4	3	16	5	3	5	5	18	5	4	4	5	3	3	24	5	4	5	14	84
68	5	3	3	11	5	4	5	5	19	4	4	5	3	16	4	5	3	4	3	5	24	5	4	4	13	83
69	5	5	3	13	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	4	4	4	4	3	23	4	3	3	10	76
70	5	5	5	15	4	3	4	3	14	4	4	3	4	15	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	12	74
71	5	3	3	11	5	4	5	3	17	4	4	3	4	15	3	4	3	5	3	5	23	4	4	4	12	78
72	5	4	4	13	3	5	4	5	17	5	4	5	5	19	3	3	4	4	2	4	20	4	5	4	13	82
73	5	4	4	13	4	5	4	5	18	5	3	4	5	17	4	5	3	4	5	5	26	3	4	4	11	85
74	5	4	4	13	5	3	4	4	16	4	4	3	4	15	3	4	4	3	4	5	23	5	5	4	14	81
75	5	4	3	12	4	3	4	4	15	4	5	4	4	17	4	4	4	3	4	4	23	3	4	3	10	77
76	5	3	3	11	3	3	4	4	14	3	4	4	4	15	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	12	75
77	5	5	3	13	5	5	5	4	19	4	3	4	3	14	5	5	3	4	4	4	25	3	3	3	9	80
78	5	5	5	15	3	5	4	3	15	5	5	3	3	16	3	3	4	4	3	3	20	3	3	3	9	75
79	5	3	4	12	5	3	5	4	17	5	3	3	3	14	3	5	4	4	3	4	23	4	3	3	10	76
80	5	5	4	14	4	3	5	4	16	4	5	4	3	16	4	3	4	4	5	5	25	4	4	4	12	83
81	5	4	3	12	4	5	3	3	15	3	4	3	4	14	4	4	4	4	4	5	25	3	4	3	10	76
82	5	4	4	13	4	5	4	3	16	4	5	4	4	17	4	5	5	3	3	3	23	5	3	4	12	81
83	5	5	4	14	3	4	4	3	14	3	3	4	4	14	3	4	5	3	4	4	23	5	5	4	14	79

84	5	4	5	14	4	3	4	4	15	3	3	4	4	14	3	3	5	5	5	4	25	4	3	3	10	78
85	5	3	3	11	5	3	3	5	16	4	5	4	3	16	4	4	4	3	4	2	21	4	4	3	11	75
86	5	5	3	13	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	3	5	4	4	4	5	25	4	4	4	12	85
87	5	3	4	12	5	4	5	4	18	3	4	4	4	15	4	5	3	5	4	3	24	4	4	4	12	81
88	5	3	4	12	5	5	5	4	19	5	3	4	4	16	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	12	84
89	5	5	4	14	3	5	4	3	15	4	4	4	4	16	4	5	5	5	4	3	26	5	5	4	14	85
90	5	5	3	13	4	3	3	4	14	4	4	4	3	15	5	4	4	5	5	5	28	4	4	4	12	82
91	5	5	3	13	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	4	3	4	4	3	3	21	4	3	3	10	78
92	5	4	3	12	5	4	4	5	18	5	4	5	4	18	4	5	4	5	3	4	25	5	5	4	14	87
93	5	4	3	12	5	4	5	5	19	4	4	5	3	16	4	5	3	4	3	5	24	5	4	4	13	84
94	5	3	3	11	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	4	4	4	4	5	25	4	5	4	13	79
95	5	2	2	9	4	5	4	3	16	4	4	4	4	16	5	3	5	4	4	4	25	4	4	5	13	79
96	5	5	3	13	5	4	5	5	19	3	3	3	4	13	3	5	3	3	3	5	22	4	4	4	12	79
97	5	5	5	15	3	4	4	5	16	3	3	4	4	14	4	5	4	4	5	5	27	4	4	4	12	84
98	5	4	5	14	4	5	4	3	16	3	3	4	3	13	4	5	4	4	4	5	26	5	5	5	15	84
99	5	4	5	14	5	5	4	3	17	4	4	5	4	17	4	3	4	5	5	4	25	4	4	4	12	85
100	5	5	4	14	4	5	4	5	18	5	5	5	4	19	3	5	5	5	4	4	26	4	4	4	12	89
101	5	3	4	12	3	4	3	4	14	4	4	3	4	15	4	5	5	4	4	4	26	3	4	4	11	78
102	5	5	3	13	5	5	5	4	19	4	5	5	5	19	3	5	4	4	4	3	23	4	4	4	12	86
103	5	3	4	12	3	4	4	3	14	4	5	5	5	19	5	3	5	4	5	5	27	4	5	5	14	86
104	5	5	5	15	4	3	5	4	16	4	3	3	3	13	4	5	5	4	4	4	26	4	3	4	11	81
105	5	5	5	15	4	3	5	4	16	4	4	5	5	18	4	3	5	4	4	5	25	5	4	5	14	88
106	5	4	3	12	4	5	3	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	5	5	4	26	4	4	5	13	87
107	5	4	3	12	4	4	4	3	15	5	3	4	4	16	4	5	5	5	4	4	27	3	4	5	12	82
108	5	4	4	13	3	4	3	4	14	4	4	5	5	18	4	4	4	5	4	4	25	2	4	3	9	79
109	5	4	4	13	4	3	4	2	13	5	3	5	4	17	4	3	4	5	4	4	24	4	3	4	11	78
110	5	3	3	11	4	4	3	5	16	5	5	4	4	18	4	4	3	3	4	4	22	4	5	5	14	81
111	5	5	5	15	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	3	5	4	4	4	4	24	4	4	4	12	87
112	5	3	5	13	4	4	5	4	17	3	4	3	4	14	4	5	4	4	4	5	26	4	4	5	13	83
113	5	4	4	13	3	5	5	5	18	4	4	3	3	14	4	4	4	4	5	4	25	5	4	4	13	83

114	5	5	4	14	3	5	4	5	17	3	4	4	4	15	4	4	3	5	5	3	24	5	5	5	15	85
115	5	5	4	14	5	5	3	5	18	5	5	5	5	20	4	4	3	5	5	4	25	4	4	4	12	89
116	5	4	3	12	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	4	4	4	3	3	3	21	4	3	3	10	77
117	5	3	3	11	4	5	4	4	17	4	3	5	5	17	5	4	4	3	3	3	22	4	4	4	12	79
118	5	3	3	11	5	4	5	5	19	4	4	5	3	16	4	5	3	4	3	5	24	5	4	4	13	83
119	5	5	3	13	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	4	4	4	4	3	23	4	3	3	10	76
120	5	5	5	15	4	5	4	4	17	3	3	3	2	11	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	70
121	5	5	3	13	5	4	5	4	18	3	3	3	4	13	3	3	3	3	3	2	17	3	4	4	11	72
122	5	5	3	13	4	4	4	5	17	3	3	4	4	14	4	4	5	5	5	5	28	4	4	4	12	84
123	5	4	5	14	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	2	4	10	79
124	5	4	3	12	5	4	5	5	19	5	3	4	3	15	3	5	5	5	5	4	27	4	4	5	13	86
125	5	3	3	11	3	4	4	3	14	4	3	3	3	13	3	3	4	4	3	3	20	3	3	3	9	67
126	5	4	4	13	4	3	5	5	17	3	3	4	4	14	4	5	3	4	4	4	24	4	3	5	12	80
127	5	4	4	13	5	4	5	4	18	4	4	5	5	18	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	15	93
128	5	4	4	13	5	5	3	4	17	4	4	4	4	16	3	3	4	4	4	5	23	5	5	5	15	84
129	5	4	5	14	5	3	4	3	15	4	3	4	4	15	4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	9	72
130	5	4	5	14	4	5	4	4	17	5	3	5	3	16	4	4	4	4	5	5	26	5	5	5	15	88
131	5	5	5	15	4	4	4	5	17	3	3	5	5	16	5	5	5	4	4	4	27	4	3	3	10	85
132	5	3	3	11	3	3	3	5	14	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	78
133	5	5	4	14	5	4	5	5	19	4	2	4	4	14	3	2	4	4	3	3	19	4	4	4	12	78
134	5	3	3	11	5	4	5	5	19	3	4	3	4	14	4	3	3	3	3	3	19	4	4	4	12	75
135	5	3	4	12	5	4	5	4	18	5	2	2	2	11	4	4	2	2	5	4	21	4	4	4	12	74
136	5	4	4	13	3	4	4	3	14	3	2	3	3	11	5	5	3	5	5	3	26	3	5	5	13	77
137	5	4	4	13	5	3	3	4	15	5	2	2	5	14	5	5	4	4	5	5	28	4	4	4	12	82
138	5	5	3	13	5	4	4	4	17	5	2	3	3	13	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	10	71
139	5	5	3	13	5	4	4	4	17	4	5	5	5	19	5	3	3	4	3	3	21	4	4	4	12	82
140	5	5	3	13	5	4	5	5	19	5	4	5	3	17	4	5	3	4	3	5	24	5	4	4	13	86
141	5	3	3	11	4	4	4	4	16	5	3	4	4	16	4	4	4	4	4	3	23	4	3	3	10	76
142	5	5	4	14	4	5	4	4	17	5	3	3	4	15	3	3	3	3	4	4	20	4	3	3	10	76
143	5	4	5	14	5	4	5	5	19	3	4	3	4	14	3	3	4	4	3	5	22	3	4	4	11	80
144	5	5	3	13	5	5	4	5	19	3	3	5	5	16	5	5	5	5	4	4	28	4	4	5	13	89

145	5	5	3	13	4	3	4	3	14	3	3	4	3	13	4	5	5	5	4	5	28	4	5	5	14	82
146	5	5	3	13	5	4	4	5	18	3	3	3	3	12	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	9	69
147	5	4	4	13	4	4	4	5	17	5	3	3	5	16	3	5	5	3	5	5	26	5	4	4	13	85
148	5	3	4	12	3	4	4	4	15	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	12	79
149	5	5	4	14	5	5	5	4	19	5	3	5	3	16	4	4	4	3	3	4	22	4	4	3	11	82
150	5	3	4	12	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	3	3	4	4	3	3	20	3	3	3	9	70
151	5	3	2	10	3	3	5	5	16	4	4	3	3	14	3	5	3	3	3	4	21	4	3	3	10	71
152	5	5	5	15	4	3	5	5	17	5	5	3	3	16	4	4	4	4	3	3	22	3	5	4	12	82
153	5	4	3	12	4	5	4	4	17	3	5	3	5	16	3	5	3	3	5	3	22	4	4	4	12	79
154	4	4	5	13	4	5	4	3	16	4	3	4	4	15	4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	9	72
155	5	5	4	14	4	5	3	5	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	96
156	5	4	4	13	4	5	4	5	18	5	3	2	4	14	3	3	4	4	5	5	24	4	3	3	10	79
157	4	5	3	12	3	3	3	4	13	5	2	2	3	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	73
158	5	5	3	13	5	4	5	4	18	4	4	4	5	17	3	4	4	4	5	5	25	4	4	4	12	85
159	5	3	3	11	5	4	5	4	18	3	4	3	4	14	4	3	3	3	3	3	19	4	3	3	10	72
160	5	5	3	13	5	4	5	4	18	5	4	5	5	19	5	4	2	5	5	4	25	4	3	3	10	85
161	5	4	4	13	4	5	4	5	18	3	5	3	3	14	5	5	5	5	5	3	28	3	5	5	13	86
162	5	5	4	14	4	5	3	5	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	5	5	26	4	4	4	12	86
163	5	5	3	13	5	4	4	3	16	5	5	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	10	73
164	5	4	3	12	4	4	4	4	16	5	3	5	4	17	4	3	3	5	3	3	21	5	5	5	15	81
165	5	4	3	12	5	4	5	5	19	4	4	5	3	16	4	5	3	4	3	5	24	5	4	4	13	84
166	5	3	3	11	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	4	4	4	4	3	23	4	3	3	10	74
167	5	5	2	12	4	4	4	3	15	3	3	3	5	14	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	68
168	5	2	5	12	5	4	5	5	19	3	3	3	4	13	3	3	3	3	3	2	17	3	4	4	11	72
169	5	4	3	12	4	5	4	5	18	3	3	5	5	16	5	5	5	4	4	4	27	4	4	4	12	85
170	4	5	3	12	4	5	4	3	16	3	3	4	3	13	4	3	3	3	5	2	20	3	3	3	9	70
171	5	4	5	14	5	5	4	5	19	3	3	3	3	12	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	9	71
172	5	5	4	14	4	5	4	4	17	4	3	3	4	14	3	2	4	3	5	5	22	3	5	4	12	79
173	5	3	4	12	3	5	4	3	15	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	5	25	5	5	5	15	84
174	5	5	4	14	5	3	5	5	18	5	3	5	3	16	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	75
175	5	5	4	14	3	4	4	4	15	4	3	3	3	13	3	3	4	4	3	3	20	3	3	3	9	71
176	5	5	4	14	4	3	5	3	15	4	4	3	3	14	3	5	4	3	3	4	22	4	3	4	11	76
177	5	4	5	14	4	4	5	4	17	5	5	2	3	15	3	3	3	4	5	2	20	4	4	4	12	78

178	5	4	3	12	4	4	3	4	15	3	4	3	4	14	3	4	3	3	5	3	21	3	3	4	10	72
179	5	4	5	14	3	5	4	3	15	4	3	4	4	15	4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	9	72
180	5	5	4	14	3	5	3	5	16	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	94
181	5	4	4	13	4	3	4	5	16	5	3	3	5	16	3	3	5	5	4	4	24	4	3	3	10	79
182	4	3	3	10	4	4	3	4	15	5	2	2	3	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	73
183	4	5	3	12	5	4	5	4	18	3	2	4	2	11	3	2	4	4	2	2	17	4	4	4	12	70
184	4	5	4	13	3	5	5	4	17	3	4	3	4	14	4	3	3	3	3	3	19	4	3	3	10	73
185	5	4	5	14	5	5	5	4	19	4	2	4	4	14	4	4	5	5	5	4	27	4	4	4	12	86
186	5	5	5	15	4	5	4	3	16	5	4	3	3	15	2	2	3	2	2	3	14	3	2	2	7	67
187	5	5	3	13	4	4	3	5	16	5	4	4	4	17	4	4	5	5	5	5	28	4	4	4	12	86
188	5	3	3	11	5	4	4	5	18	5	5	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	10	73
189	5	4	3	12	5	4	4	4	17	2	3	4	4	13	4	3	3	4	4	3	21	4	4	4	12	75
190	5	4	3	12	5	4	5	5	19	4	4	5	3	16	4	5	3	4	3	5	24	5	4	4	13	84
191	5	5	3	13	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	3	23	4	3	3	10	77
192	5	5	4	14	4	5	4	3	16	3	3	3	2	11	3	3	4	4	4	3	21	4	4	4	12	74
193	5	3	4	12	5	4	5	4	18	3	3	3	4	13	3	3	3	3	3	2	17	3	4	4	11	71
194	5	4	3	12	4	4	4	5	17	4	3	4	4	15	4	3	4	3	3	5	22	5	5	5	15	81
195	5	5	3	13	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14	4	3	3	3	2	2	17	3	5	2	10	69
196	5	3	5	13	5	4	4	3	16	3	3	3	3	12	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	9	67
197	5	5	5	15	4	5	4	5	18	5	3	3	4	15	3	4	4	3	5	5	24	3	3	3	9	81
198	5	3	5	13	3	5	5	4	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	83
199	5	5	4	14	5	3	5	5	18	5	3	5	3	16	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	75
200	5	3	3	11	3	4	4	3	14	4	3	3	3	13	3	3	4	4	3	3	20	3	3	3	9	67
201	5	4	4	13	4	5	5	5	19	4	4	3	3	14	3	5	3	3	3	4	21	4	3	3	10	77
202	5	5	3	13	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	3	3	3	4	4	5	22	5	5	5	15	85
203	4	4	4	12	3	5	3	4	15	3	5	3	5	16	3	5	4	3	4	4	23	3	5	5	13	79
204	4	4	4	12	5	3	4	4	16	4	3	4	4	15	4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	9	71
205	4	5	4	13	3	4	3	5	15	4	4	4	3	15	5	5	4	3	5	5	27	4	4	4	12	82
206	5	5	3	13	4	5	4	4	17	4	3	4	3	14	3	3	4	4	4	3	21	4	3	3	10	75
207	5	4	3	12	4	3	3	4	14	5	3	3	3	14	4	4	4	3	3	4	22	4	5	5	14	76

208	5	5	5	15	5	4	5	4	18	3	4	4	3	14	3	5	4	4	4	4	24	4	4	4	12	83
209	5	3	4	12	3	4	5	4	16	3	4	3	4	14	4	3	3	3	3	3	19	4	3	3	10	71
210	5	4	4	13	5	5	5	4	19	4	5	4	4	17	4	4	2	3	5	4	22	4	5	3	12	83
211	5	4	4	13	4	5	4	5	18	3	4	3	3	13	4	4	3	5	5	3	24	3	5	5	13	81
5	5	4	3	12	4	5	3	5	17	5	3	4	4	16	4	3	3	5	5	3	23	4	5	5	14	82
213	5	5	3	13	5	4	4	3	16	5	3	3	3	14	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	10	71
214	5	5	3	13	3	4	4	5	16	4	3	4	4	15	4	3	3	4	3	3	20	4	4	4	12	76
215	5	5	3	13	5	4	5	5	19	4	4	5	3	16	4	5	3	4	3	5	24	5	4	4	13	85
216	5	5	3	13	4	5	4	4	17	3	3	4	4	14	4	4	4	4	4	3	23	4	3	3	10	77
217	5	5	4	14	4	3	4	3	14	5	3	3	4	15	3	4	4	4	4	4	23	5	5	5	15	81
218	5	5	4	14	5	4	5	5	19	3	3	3	4	13	3	3	3	3	3	2	17	3	4	4	11	74
219	4	5	3	12	3	5	4	5	17	4	3	5	5	17	5	3	3	4	4	4	23	2	5	5	12	81
220	3	5	3	11	4	5	4	3	16	5	3	4	3	15	4	3	3	3	4	4	21	3	5	5	13	76
221	5	5	5	15	5	3	4	4	16	5	3	3	3	14	3	3	5	3	3	3	20	3	3	3	9	74
222	5	5	4	14	4	5	4	5	18	5	3	3	4	15	4	4	4	3	5	5	25	4	5	5	14	86
223	4	3	5	12	4	5	3	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	79
224	4	5	4	13	5	3	5	5	18	4	3	5	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	73
225	4	3	2	9	3	4	4	4	15	4	3	5	3	15	3	3	4	4	3	3	20	4	4	4	12	71
226	5	4	3	12	4	3	5	5	17	5	5	3	3	16	3	5	3	3	3	4	21	4	3	3	10	76
227	5	5	4	14	4	3	5	4	16	5	5	5	4	19	3	3	5	4	4	3	22	3	5	5	13	84
228	5	4	4	13	3	4	3	5	15	3	4	3	4	14	3	5	3	3	5	3	22	3	5	5	13	77
229	5	5	4	14	4	5	4	3	16	4	3	4	4	15	4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	9	73
230	5	5	5	15	5	5	3	5	18	4	5	5	5	19	4	4	4	4	5	5	26	5	4	4	13	91
231	5	5	5	15	4	5	4	5	18	5	3	4	5	17	3	3	4	4	4	4	22	4	3	3	10	82
232	5	5	4	14	3	3	3	5	14	5	4	4	3	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	80
233	4	4	5	13	5	4	5	4	18	4	4	4	5	17	3	2	4	4	5	4	22	4	4	4	12	82
234	4	5	4	13	3	4	5	4	16	3	4	4	4	15	4	3	3	3	3	3	19	4	3	3	10	73
235	5	5	4	14	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	4	5	5	4	4	26	4	4	4	12	91
236	5	5	4	14	4	3	4	5	16	4	5	3	3	15	4	5	5	4	5	5	28	3	5	4	12	85
237	5	5	4	14	4	5	3	5	17	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	14	94
238	5	5	3	13	5	4	4	5	18	5	4	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	10	74

239	5	4	3	12	4	4	4	3	15	5	3	5	5	18	5	3	3	5	3	3	22	5	5	4	14	81
240	4	5	4	13	5	4	5	5	19	4	4	5	3	16	4	5	3	4	3	5	24	5	5	4	14	86
241	4	4	3	11	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	3	23	4	3	3	10	75
242	5	5	4	14	4	4	4	3	15	3	3	3	5	14	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	12	73
243	5	5	4	14	5	5	5	5	20	4	3	3	4	14	3	3	3	3	3	5	20	3	4	4	11	79
244	5	5	3	13	3	5	4	5	17	4	3	4	5	16	5	3	5	5	4	4	26	4	5	5	14	86
245	4	5	4	13	4	3	4	5	16	5	3	5	5	18	3	3	5	5	4	4	24	4	3	3	10	81
246	5	4	4	13	4	3	3	4	14	5	4	5	5	19	4	5	5	5	4	4	27	5	4	5	14	87
247	3	4	4	11	5	4	5	5	19	5	4	4	5	18	3	5	4	5	4	4	25	4	4	4	12	85
248	5	5	3	13	4	4	5	4	17	3	4	3	5	15	4	5	3	4	4	3	23	4	4	4	12	80
249	5	5	4	14	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	4	4	5	5	5	5	28	4	5	5	14	94
250	4	5	3	12	4	5	4	5	18	3	4	5	3	15	5	5	3	5	4	3	25	3	5	5	13	83
251	4	5	3	12	3	5	3	5	16	4	4	5	5	18	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	15	90
252	5	5	3	13	5	4	4	3	16	5	4	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	10	72
253	5	5	3	13	3	4	4	3	14	5	3	5	5	18	5	3	3	5	3	3	22	4	4	5	13	80
254	4	5	3	12	5	4	5	5	19	4	4	5	3	16	4	5	3	4	3	5	24	5	4	4	13	84
255	5	5	3	13	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	4	4	4	4	3	23	4	3	3	10	76
256	5	5	5	15	4	5	4	3	16	5	3	3	5	16	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	74
257	5	5	4	14	5	5	5	5	20	5	3	3	4	15	3	3	3	3	3	5	20	3	4	4	11	80
258	5	4	3	12	3	5	4	5	17	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	5	30	4	5	4	13	91
259	5	4	3	12	4	5	4	5	18	3	5	5	5	18	5	3	5	4	5	4	26	4	5	4	13	87



Satisfacción del usuario																									
Calidez humana							L. C. y directo					Apoyo					Rapidez								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20					
1	4	4	5	5	4	4	26	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	4	22	5	5	5	4	19	87
2	5	5	5	3	3	3	24	5	5	5	5	4	24	4	4	5	5	4	22	4	4	5	4	17	87
3	3	4	4	3	3	4	21	4	4	4	4	3	19	4	3	3	3	4	17	4	5	3	5	17	74
4	3	5	5	3	4	5	25	4	5	4	4	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	92
5	4	5	5	5	5	5	29	5	3	5	5	5	23	5	5	5	5	3	23	3	4	3	5	15	90
6	4	3	5	3	5	3	23	3	5	5	4	4	21	3	5	5	5	5	23	5	5	5	5	20	87
7	4	4	4	4	3	4	23	3	3	4	4	4	18	4	4	4	3	4	19	4	5	4	4	17	77
8	5	5	4	5	5	4	28	4	3	4	5	5	21	5	3	4	3	4	19	4	5	4	4	17	85
9	4	5	3	3	5	4	24	4	4	5	4	3	20	4	5	3	5	3	20	3	5	5	4	17	81
10	4	3	4	4	5	5	25	3	4	4	3	3	17	3	5	5	5	3	21	5	5	5	3	18	81
11	5	3	5	4	4	4	25	5	5	4	4	5	23	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20	92
12	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	3	20	5	4	5	4	4	22	4	5	4	5	18	84
13	4	4	5	5	4	4	26	4	5	5	3	3	20	4	5	5	5	4	23	3	5	4	5	17	86
14	5	3	5	5	5	3	26	4	4	4	4	3	19	3	5	5	5	5	23	3	5	3	4	15	83
15	5	5	5	5	2	4	26	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	4	18	4	5	4	3	16	80
16	4	5	5	5	3	3	25	3	4	3	3	4	17	5	5	5	5	4	24	3	5	4	4	16	82
17	4	5	3	5	4	4	25	5	3	4	4	5	21	3	4	4	4	4	19	4	5	5	5	19	84
18	4	3	5	5	3	5	25	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	93
19	4	3	4	4	3	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	16	76
20	3	5	4	5	5	4	26	3	4	4	4	3	18	3	4	4	5	5	21	4	4	4	4	16	81
21	4	4	4	4	3	3	22	4	4	3	5	4	20	4	4	4	5	4	21	4	5	4	5	18	81
22	5	3	3	5	5	5	26	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	3	21	5	4	4	4	17	89
23	4	3	4	5	5	5	26	4	5	4	4	4	21	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	16	85

24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	18	81
25	5	4	3	5	5	5	27	5	5	3	5	5	23	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	16	89
26	4	4	3	4	4	4	23	4	3	4	5	5	21	5	5	3	5	3	21	5	4	4	4	17	82
27	5	5	5	5	3	3	26	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	5	24	5	4	4	4	17	87
28	3	4	4	5	5	4	25	4	4	3	3	3	17	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	19	84
29	3	5	5	3	3	5	24	4	5	4	4	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	91
30	4	5	5	4	4	4	26	5	3	3	5	5	21	5	5	5	5	3	23	3	4	3	4	14	84
31	5	5	5	5	5	3	28	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	3	19	4	3	5	5	17	81
32	4	4	4	4	5	5	26	3	3	4	4	4	18	4	4	4	5	5	22	4	5	4	4	17	83
33	5	5	4	5	5	4	28	5	3	5	4	4	21	5	3	4	3	4	19	5	5	5	5	20	88
34	5	5	5	5	5	4	29	4	5	5	4	5	23	4	5	3	5	3	20	5	5	3	4	17	89
35	4	5	5	5	5	3	27	3	4	4	3	3	17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	87
36	5	3	5	4	4	4	25	5	5	4	4	5	23	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20	92
37	3	4	4	4	4	4	23	5	4	4	4	3	20	5	4	5	4	4	22	4	5	4	5	18	83
38	2	4	4	5	4	4	23	4	3	4	4	4	19	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	16	76
39	2	3	3	4	2	3	17	3	3	4	3	3	16	3	2	3	2	3	13	3	4	3	4	14	60
40	5	5	5	5	4	4	28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	5	5	5	5	20	86
41	4	3	4	4	3	4	22	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	4	16	3	3	4	4	14	72
42	4	5	3	5	4	4	25	5	5	3	3	5	21	3	5	5	5	3	21	5	5	5	5	20	87
43	4	3	5	5	3	5	25	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	93
44	4	3	4	4	3	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	16	76
45	3	3	4	3	3	4	20	3	4	4	4	3	18	5	5	4	3	3	20	4	4	4	4	16	74
46	3	4	5	5	5	3	25	3	3	3	3	3	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	85
47	5	3	3	5	5	5	26	4	2	5	3	5	19	3	5	5	5	3	21	4	4	3	3	14	80
48	3	3	4	3	3	3	19	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	76
49	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	5	3	17	3	3	3	3	3	15	4	4	5	5	18	68
50	5	4	3	4	3	3	22	4	3	5	5	5	22	3	5	5	5	3	21	4	4	5	5	18	83
51	3	4	5	5	4	4	25	2	3	4	4	4	17	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	20	85
52	4	5	5	5	3	3	25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	81
53	5	4	4	3	3	4	23	4	4	3	3	3	17	4	3	3	3	4	17	4	5	5	5	19	76
54	5	5	5	3	3	5	26	4	5	4	4	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	93

55	5	5	5	4	4	4	27	5	3	3	5	4	20	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	15	81
56	5	3	4	3	4	4	23	4	3	3	4	4	18	5	5	3	5	3	21	5	3	3	3	14	76
57	4	4	4	4	3	4	23	3	3	4	4	4	18	4	4	4	3	4	19	4	5	4	4	17	77
58	5	5	4	5	5	4	28	4	3	5	4	4	20	4	3	4	3	4	18	4	5	4	4	17	83
59	5	5	3	3	5	5	26	5	5	5	5	3	23	4	5	3	5	4	21	4	5	5	5	19	89
60	4	3	4	4	3	3	21	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	5	5	3	3	16	69
61	5	3	5	4	4	4	25	5	5	4	4	5	23	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20	92
62	3	4	4	4	4	4	23	5	4	4	4	3	20	5	4	5	4	4	22	4	5	4	5	18	83
63	5	4	5	5	4	4	27	4	4	4	5	5	22	5	5	3	3	3	19	5	5	4	4	18	86
64	5	5	5	5	5	5	30	3	3	4	3	3	16	3	4	5	5	5	22	5	4	4	4	17	85
65	5	5	5	4	4	5	28	5	4	4	5	5	23	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	16	86
66	4	3	3	4	3	3	20	3	4	4	3	4	18	3	4	4	4	4	19	5	5	4	4	18	75
67	4	5	3	5	4	4	25	5	3	3	3	5	19	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19	88
68	4	3	5	5	3	5	25	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	93
69	4	3	4	4	3	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	16	76
70	5	5	4	3	3	4	24	3	4	4	4	3	18	3	4	4	3	3	17	4	4	4	4	16	75
71	5	4	5	5	4	4	27	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	83
72	5	4	4	4	5	5	27	5	4	4	3	5	21	3	4	4	5	3	19	5	4	4	4	17	84
73	4	4	4	3	3	3	21	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	78
74	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	14	78
75	5	4	3	5	3	3	23	5	5	5	5	5	25	3	3	3	3	3	15	4	4	4	3	15	78
76	3	4	3	3	4	4	21	4	3	4	4	4	19	5	5	5	3	5	23	5	4	4	4	17	80
77	5	5	5	3	3	4	25	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	94
78	3	4	4	5	5	4	25	4	4	3	3	3	17	4	5	5	5	4	23	4	5	3	5	17	82
79	3	5	5	3	3	5	24	4	5	4	4	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	91
80	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	3	19	5	4	4	4	17	90
81	5	3	4	3	4	3	22	3	3	3	4	4	17	3	4	4	4	4	19	4	5	5	5	19	77
82	4	4	4	5	5	5	27	5	5	4	4	4	22	4	4	5	5	4	22	4	5	4	4	17	88
83	5	5	4	5	5	4	28	5	3	5	5	4	22	4	3	4	3	4	18	5	5	5	5	20	88
84	5	5	3	3	5	5	26	5	5	4	5	3	22	4	5	5	5	3	22	5	4	5	4	18	88
85	4	3	2	4	3	3	19	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	5	5	3	5	18	69

86	5	3	5	4	4	4	25	5	5	4	4	5	23	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20	92
87	3	4	4	4	4	4	23	5	4	4	4	3	20	5	4	5	4	4	22	4	5	4	5	18	83
88	5	4	4	5	4	4	26	4	4	4	5	5	22	5	5	3	3	3	19	5	5	4	4	18	85
89	5	5	5	4	4	3	26	3	5	4	5	3	20	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	18	89
90	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	4	4	21	4	4	4	3	3	18	4	5	4	4	17	86
91	4	4	4	4	3	4	23	4	4	3	4	4	19	4	3	4	3	4	18	5	5	4	4	18	78
92	4	5	3	4	4	4	24	4	3	3	3	4	17	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	82
93	4	3	5	5	3	5	25	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	93
94	4	3	4	4	3	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	16	76
95	3	5	4	5	5	5	27	3	4	4	4	3	18	3	4	4	5	5	21	4	4	4	4	16	82
96	3	4	3	4	3	3	20	3	3	3	3	3	15	3	5	5	5	5	23	3	5	5	3	16	74
97	5	3	3	4	4	4	23	4	5	5	3	5	22	3	4	5	4	3	19	4	4	3	3	14	78
98	3	3	4	3	3	3	19	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	76
99	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	4	21	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	14	76
100	5	4	4	4	4	4	25	4	3	3	5	5	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	81
101	3	4	3	3	4	4	21	5	3	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18	3	4	4	4	15	74
102	5	5	5	4	4	3	26	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	95
103	3	4	4	3	3	4	21	4	4	3	3	3	17	4	3	3	3	4	17	4	5	5	5	19	74
104	3	5	5	3	3	5	24	4	5	4	4	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	91
105	5	5	4	4	4	4	26	5	3	3	5	4	20	4	4	4	4	4	20	3	4	5	4	16	82
106	5	4	4	4	4	4	25	3	4	4	4	4	19	3	3	3	5	3	17	5	5	5	3	18	79
107	4	4	4	4	3	4	23	3	3	4	4	4	18	4	4	4	3	4	19	4	5	4	4	17	77
108	5	5	4	5	5	4	28	5	3	5	4	4	21	4	4	4	3	4	19	5	5	5	5	20	88
109	5	5	3	3	5	3	24	5	4	3	4	3	19	4	4	3	5	3	19	3	4	5	2	14	76
110	4	5	5	4	3	3	24	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	5	5	5	3	18	74
111	5	3	5	4	4	4	25	5	5	4	4	5	23	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20	92
112	3	4	4	4	4	4	23	5	4	4	4	3	20	5	4	5	4	4	22	4	5	4	5	18	83
113	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	4	4	23	4	4	3	5	3	19	5	4	4	4	17	88
114	4	3	3	4	5	3	22	5	3	4	4	4	20	3	5	3	5	3	19	5	4	4	4	17	78

115	5	5	5	5	4	4	28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	88
116	4	5	5	4	3	5	26	5	4	3	3	4	19	3	3	3	3	4	16	3	3	4	4	14	75
117	4	5	3	5	4	4	25	5	3	3	3	5	19	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	16	75
118	4	3	5	5	3	5	25	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	93
119	4	5	4	4	3	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	16	78
120	3	3	4	3	3	4	20	3	4	4	4	3	18	3	4	4	3	3	17	4	4	4	4	16	71
121	3	4	3	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	78
122	5	3	4	4	4	5	25	5	4	5	3	5	22	3	4	5	4	5	21	4	4	4	4	16	84
123	3	4	3	3	4	4	21	5	3	5	5	5	23	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	16	82
124	5	5	5	4	4	4	27	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	17	94
125	3	4	4	3	3	4	21	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	5	3	4	16	76
126	3	5	5	3	3	5	24	4	5	4	4	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	91
127	5	5	5	4	4	4	27	4	3	3	4	5	19	5	5	5	5	3	23	3	5	5	5	18	87
128	5	3	2	3	4	3	20	5	5	3	5	5	23	5	5	3	5	5	23	5	3	3	3	14	80
129	4	4	4	4	3	4	23	3	3	4	4	4	18	4	4	4	3	4	19	4	5	4	4	17	77
130	5	5	4	5	5	4	28	5	3	5	4	5	22	5	3	4	3	4	19	5	5	4	4	18	87
131	5	5	3	3	5	5	26	5	4	5	5	3	22	4	4	3	4	3	18	3	4	3	4	14	80
132	4	3	4	4	3	3	21	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	5	5	3	3	16	69
133	5	3	5	4	4	4	25	5	5	4	4	5	23	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20	92
134	3	4	4	4	4	4	23	5	4	4	4	3	20	5	4	5	4	4	22	4	5	4	5	18	83
135	5	4	5	5	3	4	26	4	4	4	5	5	22	5	5	3	3	3	19	5	4	4	3	16	83
136	4	3	4	4	5	3	23	3	3	4	3	3	16	3	5	3	5	4	20	4	4	3	4	15	74
137	5	5	5	5	4	4	28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	5	5	4	4	18	84
138	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	3	4	18	3	3	3	4	4	17	4	3	4	4	15	74
139	4	5	5	4	4	4	26	5	3	3	3	5	19	3	3	4	4	4	18	4	5	5	4	18	81
140	4	3	5	5	3	5	25	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	93
141	4	5	4	4	5	4	26	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	16	80
142	4	4	4	3	3	4	22	3	4	4	4	3	18	3	4	4	3	3	17	4	4	4	4	16	73
143	4	4	3	4	3	3	21	3	4	4	4	4	19	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	16	74
144	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	3	5	20	3	4	5	4	3	19	5	5	5	4	19	83
145	3	3	4	3	3	3	19	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	76
146	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	19	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	14	74
147	4	4	3	5	3	4	23	5	3	3	5	5	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	15	79

148	5	4	3	3	4	4	23	4	3	4	4	5	20	5	5	4	4	4	22	5	4	4	4	17	82
149	5	4	4	4	4	4	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	95
150	4	4	4	3	3	4	22	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	5	3	5	17	78
151	3	5	5	3	3	5	24	4	5	4	4	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	91
152	5	5	5	4	4	4	27	5	3	3	5	4	20	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	15	81
153	4	3	5	3	5	3	23	5	4	4	5	5	23	3	4	3	5	3	18	4	5	5	3	17	81
154	4	4	4	4	3	4	23	3	3	4	4	4	18	4	4	4	3	5	20	4	5	4	4	17	78
155	5	5	4	5	5	4	28	5	3	5	5	5	23	5	3	4	3	4	19	4	5	4	4	17	87
156	5	5	3	3	5	4	25	4	4	5	5	3	21	4	5	5	5	3	22	4	4	4	4	16	84
157	4	3	5	4	3	5	24	3	4	4	3	3	17	4	4	4	3	3	18	5	5	5	5	20	79
158	5	3	5	4	4	4	25	5	5	4	4	5	23	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20	92
159	3	4	4	4	4	4	23	5	4	4	4	3	20	5	4	5	4	4	22	4	5	4	5	18	83
160	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	5	22	5	5	3	5	3	21	5	5	4	4	18	85
161	5	3	3	4	5	3	23	5	3	4	3	3	18	3	5	3	5	3	19	3	5	5	4	17	77
162	5	5	5	5	4	4	28	4	4	4	5	5	22	5	4	4	3	3	19	5	4	4	4	17	86
163	4	5	5	4	3	5	26	3	4	3	3	5	18	3	3	5	3	5	19	5	5	4	4	18	81
164	4	5	3	4	4	4	24	4	3	4	3	4	18	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	83
165	4	3	5	5	3	5	25	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	93
166	4	5	4	4	3	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	16	78
167	5	5	4	3	5	4	26	3	4	4	4	3	18	3	4	4	3	5	19	4	4	4	4	16	79
168	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	79
169	4	4	4	5	5	5	27	5	4	4	5	5	23	3	4	4	4	5	20	5	5	5	5	20	90
170	4	4	4	3	4	3	22	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	79
171	4	4	4	4	4	4	24	4	5	3	5	3	20	3	3	5	5	3	19	4	4	5	5	18	81
172	4	4	3	4	5	5	25	5	3	5	5	5	23	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	16	82
173	4	4	3	4	4	4	23	4	3	4	4	5	20	5	5	4	3	3	20	4	4	4	4	16	79
174	5	5	5	3	3	4	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	95
175	3	4	4	3	3	4	21	4	4	3	3	3	17	4	3	3	3	4	17	4	5	5	5	19	74
176	3	5	5	3	3	5	24	4	5	4	4	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	91
177	5	5	5	5	4	4	28	4	3	4	4	4	19	4	5	5	5	3	22	3	4	5	5	17	86
178	4	3	5	3	5	3	23	3	5	5	4	4	21	4	3	3	4	4	18	4	3	5	3	15	77
179	4	4	4	4	3	4	23	3	3	4	4	4	18	4	4	4	3	4	19	4	5	4	4	17	77
180	5	5	4	5	5	4	28	5	3	5	4	4	21	4	3	4	3	4	18	5	5	4	4	18	85
181	5	5	3	3	5	4	25	4	5	5	4	4	22	4	5	3	5	3	20	4	4	5	4	17	84
182	4	3	4	4	4	3	22	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	3	19	5	5	5	3	18	77

183	5	3	5	4	4	4	25	5	5	4	4	5	23	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20	92
184	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	3	20	5	4	5	4	4	22	4	5	4	5	18	84
185	5	4	5	5	4	4	27	4	4	4	5	5	22	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	16	88
186	4	4	5	4	5	5	27	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	3	4	3	4	14	90
187	5	5	4	4	4	3	25	5	5	4	5	5	24	4	4	4	3	3	18	4	5	4	4	17	84
188	4	4	4	4	3	3	22	4	4	3	4	4	19	3	3	4	4	4	18	3	5	4	4	16	75
189	4	5	3	5	4	4	25	5	3	5	5	5	23	3	5	5	4	4	21	4	4	4	4	16	85
190	4	3	5	5	3	5	25	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	93
191	5	5	5	4	5	4	28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	16	86
192	5	4	4	4	4	4	25	3	4	4	4	3	18	3	4	4	3	3	17	4	4	4	4	16	76
193	5	4	5	4	3	4	25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	80
194	5	3	3	2	4	4	21	4	4	4	4	5	21	3	4	4	4	3	18	5	4	3	4	16	76
195	4	4	4	3	3	3	21	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	78
196	4	4	5	5	5	4	27	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	3	19	4	4	3	3	14	79
197	5	4	3	5	3	3	23	5	5	5	4	4	23	4	3	4	3	3	17	4	4	4	4	16	79
198	5	4	3	5	4	4	25	5	5	5	4	4	23	4	4	4	3	3	18	3	4	4	4	15	81
199	4	5	5	3	5	3	25	4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	83
200	3	4	4	3	3	4	21	4	4	3	3	3	17	4	3	3	3	4	17	5	5	5	5	20	75
201	3	5	5	3	3	5	24	4	5	4	4	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	91
202	5	5	4	4	4	4	26	5	3	3	5	4	20	3	3	4	4	4	18	5	4	5	4	18	82
203	4	3	4	4	4	3	22	4	4	3	4	4	19	3	3	4	4	4	18	4	5	5	5	19	78
204	4	4	4	4	3	4	23	3	3	4	4	4	18	4	4	4	3	4	19	4	5	4	4	17	77
205	5	5	4	5	5	4	28	5	3	4	4	4	20	4	3	4	3	4	18	5	5	4	4	18	84
206	5	5	3	3	5	4	25	4	4	4	3	3	18	4	4	3	5	5	21	5	5	3	4	17	81
207	4	4	5	4	3	4	24	4	4	4	3	4	19	3	4	4	4	3	18	5	5	3	3	16	77
208	5	3	5	4	4	4	25	5	5	4	4	5	23	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20	92
209	3	4	4	4	4	4	23	5	4	4	4	3	20	5	4	5	4	4	22	4	5	4	5	18	83
210	4	4	5	5	4	4	26	4	5	5	5	5	24	4	4	3	3	5	19	4	4	4	5	17	86
211	4	3	5	4	5	3	24	3	5	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	15	79
212	5	5	4	4	5	5	28	4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	5	23	4	5	4	4	17	88
213	4	3	5	4	4	4	24	4	4	3	3	5	19	5	5	5	5	2	22	5	5	4	4	18	83
214	4	5	3	4	4	4	24	4	3	3	3	4	17	5	5	4	4	5	23	4	4	4	4	16	80

215	4	3	5	5	3	5	25	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	93
216	4	3	4	4	3	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	16	80
217	4	4	4	3	3	4	22	3	4	4	4	5	20	5	5	4	5	5	24	4	4	4	4	16	82
218	3	4	3	4	3	3	20	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	71
219	5	3	3	4	4	4	23	4	4	4	3	5	20	5	4	5	4	3	21	4	4	3	4	15	79
220	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	81
221	4	4	3	4	4	3	22	4	3	3	4	3	17	5	4	4	5	5	23	4	4	5	3	16	78
222	4	4	3	5	3	3	22	5	3	5	5	4	22	5	5	4	4	5	23	4	4	5	3	16	83
223	3	4	3	3	4	4	21	4	3	4	4	5	20	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	16	80
224	5	5	5	3	3	3	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	17	91
225	3	4	4	3	3	4	21	4	4	3	5	5	21	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	19	84
226	3	5	5	3	3	5	24	4	5	4	4	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	91
227	5	5	5	4	4	4	27	5	3	3	4	4	19	4	4	4	4	5	21	3	4	5	4	16	83
228	5	3	5	3	5	3	24	3	5	3	5	5	21	5	4	4	5	5	23	4	3	5	5	17	85
229	4	4	4	4	3	4	23	3	3	4	4	4	18	4	4	4	5	4	21	4	5	4	4	17	79
230	5	5	5	5	5	4	29	5	3	5	5	5	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	93
231	5	5	3	3	5	5	26	5	5	5	4	3	22	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	19	90
232	4	4	2	4	3	3	20	3	4	4	3	5	19	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	20	82
233	5	4	5	4	4	4	26	5	5	4	4	5	23	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20	93
234	3	4	4	4	4	4	23	5	4	4	4	3	20	5	4	5	4	4	22	4	5	4	5	18	83
235	4	4	2	5	2	2	19	4	4	2	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	18	82
236	4	3	3	4	2	3	19	3	3	4	3	3	16	4	5	5	5	5	24	3	4	5	5	17	76
237	5	5	5	5	4	4	28	5	4	4	5	5	23	5	4	4	5	5	23	5	3	5	3	16	90
238	4	4	3	4	3	3	21	3	4	3	3	5	18	4	3	5	5	5	22	3	3	4	4	14	75
239	4	5	3	5	4	4	25	5	3	5	3	5	21	4	4	4	5	4	21	4	3	5	4	16	83
240	4	4	5	5	3	5	26	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	94
241	4	3	4	4	3	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	16	80
242	3	3	4	3	3	4	20	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	16	77
243	5	4	5	4	3	3	24	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	5	21	4	5	5	3	17	81
244	5	3	3	4	4	5	24	4	4	5	4	5	22	5	5	5	5	5	25	5	4	3	4	16	87
245	4	5	4	5	5	5	28	4	3	3	4	5	19	5	5	5	5	5	25	3	4	5	5	17	89
246	4	3	4	3	4	3	21	4	4	3	5	5	21	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	86



247	4	4	4	4	3	4	23	3	4	4	4	4	19	4	4	4	5	5	22	4	5	4	4	17	81
248	5	5	5	5	5	4	29	5	3	5	5	5	23	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	18	92
249	5	5	3	3	5	5	26	5	5	4	5	3	22	4	5	5	5	5	24	3	4	5	3	15	87
250	4	3	5	4	3	5	24	5	4	4	3	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	87
251	5	4	5	4	4	4	26	5	5	4	4	5	23	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20	93
252	3	4	4	4	4	4	23	5	4	4	4	4	21	5	4	5	4	4	22	4	5	4	5	18	84
253	5	4	4	5	4	4	26	4	4	4	5	5	22	5	5	5	3	5	23	4	5	4	3	16	87
254	4	3	3	4	5	5	24	3	3	4	3	3	16	5	5	5	5	5	25	3	5	3	4	15	80
255	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	5	5	23	5	4	4	5	5	23	5	5	5	4	19	95
256	4	3	4	4	3	5	23	5	4	3	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	18	88
257	4	5	4	5	4	4	26	5	3	5	3	5	21	5	4	5	5	4	23	4	5	5	5	19	89
258	4	3	5	5	3	5	25	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	93
259	4	5	4	4	3	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	16	82



#### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Esteban MEDRANO REYNOSO docente de la Escuela de Posgrado de la UCV; y revisor del trabajo académico titulado: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL CENTRO MATERNO INFANTIL JUAN PABLO II, VILLA EL SALVADOR 2017, del estudiante ESTELA CERVERA LOLY YLUF, he constatado por medio del uso de la herramienta turnitin lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 25% verificable en el Reporte de Originalidad del programa turinitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 9 de junio del 2017



Medrano Reynoso Esteban  
DNI: 19914820

Feedback Studio - Internet Explorer provided by TOSHIBA

https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=851371999&s=1&lang=es&u=1062546827

feedback studio ESTELA /123 11 de 35

**Resumen de coincidencias**

**25 %**

1 Entregado a Universida... 25 % >  
Trabajo del estudiante

**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa El Salvador 2017.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**  
Br. Estela Cervera Loly Yluf

**ASESOR:**  
Dr. Medrano Reynoso Esteban

**SECCIÓN**  
Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**  
Administración de Talento Humano

**PERÚ - 2017**

Página: 1 de 52 Número de palabras: 12216

05:30 p.m. 23/09/2017



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

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

Estela Cervera, Loly Yluf  
 D.N.I. : 10448683  
 Domicilio : G.S. 2, M.Z. B, L.T. 15, AA.UU. La Encantada - VES.  
 Teléfono : Fijo : 2878965 Móvil : 972648432  
 E-mail : loly.estela@yanaa.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

 Tesis de Pregrado

Facultad : .....  
 Escuela : .....  
 Carrera : .....  
 Título : .....

 Tesis de Post Grado

 Maestría

 Doctorado

Grado : Maestría  
 Mención : Gestión Pública

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Estela Cervera, Loly Yluf

Título de la tesis:

"Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario  
 del Centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el  
 Salvador 2017"

Año de publicación : 2017

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

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,  
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 05-06-2018

2888-17  
Hugo Aguiero

VºBº para empastado

Dr. H. AGUIERO ALVA

### ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

### FORMATO DE SOLICITUD

**SOLICITA:**

Revisión de tesis...  
para V.B. de empastado

ESCUELA DE POSGRADO

Laly YLUF Estela Cervasa con DNI N° 10448633

domiciliado (a) en Gr. R. N. Z. B, Lt. 15, AAAA La Encantada, Villa el Salvador

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: 2015-2 del programa: Maestría en

Gestión Pública identificado con el código de matrícula N° 6000153144

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

Revisar la tesis titulada: "Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario del Centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017"

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, 16 de 12 de 2017



16-12-17

(Firma del solicitante)

**Documentos que adjunto:**

- a. R.D. N° 4888-2017-UCV-L-EPG
- b. Dictamen de la sustentación de tesis
- c. Tesis
- d. Acta de originalidad de tesis

**Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:**

Teléfonos: 972648432  
Email: laly.estela.cervasa@gmail.com