



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Calidad de la prestación de los servicios y la satisfacción del usuario de la gerencia
comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Ascarza Olivares, Walter Humberto (ORCID: 0000-0003-4689-3118)

ASESOR:

Dr. Guizado Oscoco, Felipe (ORCID: 0000-0003-3765-7391)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi querida esposa Laura Pilar y a mis hijos
Walter Paúl y Yury Mijaíl.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo y de manera especial a mis profesores que me impartieron valiosas enseñanzas.

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Walter Humberto Ascarza Olivares, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: "Calidad de la prestación de los servicios y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020", es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

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

Lima, 21 de julio de 2020



Walter Humberto Ascarza Olivares

DNI N° 28222186

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	1
II. Método	14
2.1. Tipo y diseño de investigación	14
2.2. Operacionalización de variables	15
2.3. Población, muestra y muestreo	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5. Procedimientos	23
2.6. Método de análisis de datos	24
2.7. Aspectos éticos	24
III. Resultados	25
IV. Discusión	37
V. Conclusiones	40
VI. Recomendaciones	42
Referencias	44
Anexos	48
Anexo 1: Matriz de consistencia	48
Anexo 2: Instrumento que mide calidad de prestación de servicios	50
Anexo 3: Instrumento que mide satisfacción del usuario	52

Anexo 4: Validación por juicio de expertos	53
Anexo 5: Autorización para el desarrollo de tesis	58
Anexo 6: Bases de datos de las variables	59
Anexo 7: Programación en SPSS versión 26	72
Anexo 8: Porcentaje de similitud en Turnitin	83

Índice de tablas

Tabla 1:	Operacionalización de la primera variable: calidad de la prestación de los servicios	16
Tabla 2:	Operacionalización de la primera variable: satisfacción de los usuarios	17
Tabla 3:	Juicio de expertos	21
Tabla 4:	Estadística de fiabilidad	22
Tabla 5:	Frecuencia de los niveles de calidad de prestación de servicios	25
Tabla 6:	Frecuencia de los niveles de elementos tangibles	26
Tabla 7:	Frecuencia de los niveles de fiabilidad	27
Tabla 8:	Frecuencia de los niveles de capacidad de respuesta	28
Tabla 9:	Frecuencia de los niveles de seguridad	29
Tabla 10:	Frecuencia de los niveles de empatía	30
Tabla 11:	Frecuencia de los niveles de satisfacción del usuario	31
Tabla 12:	Coefficiente de correlación entre calidad de prestación de servicios y satisfacción del usuario	32
Tabla 13:	Coefficiente de correlación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario	33
Tabla 14:	Coefficiente de correlación entre fiabilidad y satisfacción del usuario	33
Tabla 15:	Coefficiente de correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario	34
Tabla 16:	Coefficiente de correlación entre seguridad y satisfacción del usuario	35
Tabla 17:	Coefficiente de correlación entre empatía y satisfacción del usuario	35

Índice de figuras

Figura 1:	Niveles de calidad de prestación de servicios	25
Figura 2:	Niveles de elementos tangibles	26
Figura 3:	Niveles de fiabilidad	27
Figura 4:	Niveles de capacidad de respuesta	28
Figura 5:	Niveles de seguridad	29
Figura 6:	Niveles de empatía	30
Figura 7:	Niveles de satisfacción del usuario	31

Resumen

La presente investigación está referida a la calidad de la prestación de los servicios y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la empresa prestadora de servicios de saneamiento pública de accionariado municipal EPS SEDA AYACUCHO, año 2020. El propósito es conocer la relación que existe entre las variables calidad de la prestación de servicios y satisfacción del usuario y conocer los niveles de percepción del ciudadano con relación a estas dos variables. Para ello se utilizó como instrumento el cuestionario y como técnica la encuesta, que se aplicó a 382 usuarios de acuerdo al tamaño muestral calculado de un universo de 54 608 personas que vienen a ser el total de usuarios de la prestadora en la ciudad de Ayacucho. El instrumento de la primera variable comprendió 23 elementos o ítems de las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El instrumento de la segunda variable comprendió 18 elementos o ítems de las dimensiones relativo a la facturación y relativo a la no facturación. Se utilizó la escala de Likert para medir la percepción del usuario: nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4) y siempre (5). La base de datos de la encuesta se procesó utilizando el programa informático Microsoft Excel y programa estadístico SPSS. Los resultados arrojan que 64,1% de usuarios considera el nivel de calidad de prestación de los servicios como regular, mientras que el 22,3% considera alto, y hay un 13,6% de usuarios que considera un nivel bajo. Con relación a la variable satisfacción del usuario, el 55,0% de usuarios considera un nivel regular, el 31.2% de usuarios considera un nivel bajo, mientras que solamente el 13.9% de usuarios considera como bueno. Se recomienda que la prestadora aplique una política para mejorar la calidad de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado que redunde en la satisfacción de los usuarios ayacuchanos.

Palabras clave: Calidad, servicio, satisfacción.

Abstract

The current research refers to the quality of services provision and the users satisfaction of the commercial management from the municipal shareholders providing public sanitation services company EPS SEDA AYACUCHO, year 2020. The purpose is to know the relationship that exists between the variables quality of service provision and user satisfaction and knowing the levels of citizen perception in relation to these two variables. For this, the questionnaire was used as an instrument and the survey was used as a technique, which was applied to 382 users according to the calculated sample size from a universe of 54,608 people that make up the total number of users of the provider in the city of Ayacucho. The first variable instrument comprised 23 elements or items of the dimensions of tangible elements, reliability, responsiveness, security, and empathy. The second variable instrument comprised 18 elements or items of the dimensions related to billing and relative to non-billing. The Likert scale was used to measure user perception: never (1), almost never (2), sometimes (3), almost always (4) and always (5). The survey database was processed using the Microsoft Excel software and the SPSS statistical program. The results show that 64.1% of users consider the level of quality of service provision to be regular, while 22.3% consider it high, and there are 13.6% of users who consider it a low level. Regarding to the user satisfaction variable, 55.0% of users consider a regular level, 31.2% of users consider a low level, while only 13.9% of users consider it to be good. It is recommended that the provider apply a policy to improve the quality of the provision of drinking water and sewerage services that results in the satisfaction of Ayacucho users.

Keywords: quality, service, satisfaction.

I. Introducción

Para garantizar a plenitud el éxito de una organización, se viene dando la debida importancia al tema de mejorar cada vez la calidad de los servicios y sobre todo a satisfacer al cliente o usuario de estos servicios, porque se viene creando conciencia que la razón de ser de toda empresa o entidad es el ciudadano. En el caso de las prestadoras de servicios de saneamiento, tienen que ponerle mucha atención para mejorar la calidad de los servicios que brindan por tratarse de un servicio de necesidad básica como lo es el agua potable y que en la totalidad de las regiones del país es un servicio monopólico, es decir, no tienen competencia con otras organizaciones, por lo que no se justifica que los ciudadanos queden insatisfechos con el servicio. Entonces, la prestadora debe de esmerarse y fijar toda su atención para que la ciudadanía a quien atiende quede contenta. Para lograr esto, es necesario el cambio de mentalidad, cambio de actitud y compromiso de todos los que conforman la organización, de los directivos, funcionarios y trabajadores, teniendo como norte o misión institucional el de brindar los mejores servicios de calidad a toda la ciudadanía.

Sobre el tema de la realidad problemática a nivel internacional, en el Informe mundial de las Naciones Unidas, Azoulay (2019), refiere que los países de Europa Occidental han alcanzado un elevado nivel en la prestación de servicios básicos, siendo éstos casi universales y comprometidos con el cuidado del medio ambiente. Los países de Alemania, Francia e Inglaterra son los que más han desarrollado y presentan modelos con los niveles más altos en el mundo, quedando muy poco para el cumplimiento del compromiso de alcanzar el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS 6) de las Naciones Unidas al año 2030 que es la garantizar que todos los habitantes cuenten con agua para su consumo.

Igualmente, en el estudio realizado por Vergés (2016), menciona que Alemania es el país que presenta un modelo con los más altos niveles en la calidad del servicio, Francia se caracteriza por su modelo de servicio municipal descentralizado e Inglaterra avanzó en la consolidación de los servicios de saneamiento aprovechando las economías de escala. Sin embargo, estos tres países tienen la misión y el compromiso de universalizar los servicios en las áreas poblacionales rurales donde existen problemas de cobertura de servicios.

Por su parte, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2018), sustenta que los países de Asia, Latinoamérica y El Caribe enfrentan serios problemas por la falta de la calidad de los

servicios, por la inequidad existente en los ámbitos urbano y rural, agregándose a ello la ineficiencia en la gestión, que inciden en agudizar los altos niveles de pobreza de millones de personas. Recuerda igualmente a todos los países que sigue siendo un reto el cumplimiento de la meta para el año 2030 que todos los habitantes del mundo cuenten con agua potabilizada, que es un derecho humano y un indicador para disminuir el flagelo de la pobreza.

En el país, la realidad problemática es abordado por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS, 2016), en la IV Conferencia Latinoamericana de Saneamiento – LATISONAN PERU diagnosticando que en el país existen brechas para acceder a los servicios de saneamiento, los mismos que constituyen uno de los problemas centrales que afectan a la población del país donde se estima que más de 3 millones de compatriotas no cuentan con agua potable y 8 millones no tienen instalación de alcantarillado. Las entidades responsables de dotar a la población de estos servicios en el ámbito urbano lo hacen de manera deficiente, las que se reflejan tanto en la baja cobertura como en la escala con que la operan, la baja calidad del servicio que brindan y en los resultados comerciales y financieros. El tema de la politización de las entidades prestadoras por parte de los funcionarios municipales perjudica la gestión eficiente que debería basarse en la meritocracia en lo concerniente a recursos humanos. El problema se acentúa en las poblaciones rurales donde las brechas de cobertura sobre todo del servicio de alcantarillado son muy importantes, llegando en algunas regiones hasta del 70% de la población rural que no cuentan con este servicio. A ello hay que agregar la ineficiencia de las Juntas Administradoras de los Servicios de Saneamiento (JASS), que son las administradoras de estos servicios en el ámbito rural.

Por su parte, Chávez (2019), refirió que debido a la grave falencia institucional sectorial de saneamiento que no responde a las necesidades específicas de las poblaciones, el cierre de brechas en el sector saneamiento se está relanzando, debiéndose de mejorar la calidad del servicio a través de las prestadoras.

La realidad problemática a nivel local es mencionado en el estudio efectuado por el Instituto de Negocios y Metodología (INEM, 2016), donde indica que la empresa pública de accionariado municipal SEDA AYACUCHO que brinda servicios de saneamiento a las poblaciones Huamanguina y Huantina debe mejorar la calidad de servicios y solucionar los problemas de sus

usuarios que se traducen en quejas, las mismas que no son bien atendidas. Igualmente, la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS, que es el ente regulador en el sector saneamiento a nivel nacional refiere la existencia de problemas comerciales que ocasionan los reclamos de los usuarios. En la prestadora existen problemas, los mismos que son atendidos por los empleados en las oficinas de la entidad. Los problemas comerciales comprenden aspectos relacionados a la facturación como la inadecuada aplicación del régimen tarifario correspondiente y el nivel de consumo, problemas en la facturación aplicada al usuario, entre otros. También existen problemas comerciales relacionadas a la no facturación como la demora en la instalación de los servicios solicitados, deficiente continuidad del servicio, problemas relativos a la falta de entrega de recibos domiciliarios, cortes intempestivos del servicio, demora en la instalación de nuevos servicios sanitarios domiciliarios, retiro de micromedidores domiciliarios sin previo aviso al usuario y otros que perjudican la imagen institucional.

Existen investigaciones que constituyen los antecedentes a nivel internacional como la efectuada por Ros (2016), en la región de Murcia, España realizado con el objetivo de determinar las relaciones que se producen entre la calidad del servicio, satisfacción del usuario, las intenciones de comportamiento y la calidad de vida de las personas que sufren del autismo en ese país, se tomaron como fuente otras investigaciones relacionadas al comportamiento humano como intención, a la consulta de temas de bienestar de la gente, el estudio de las conexiones de los constructos abordados y estudios basados en la observación en el campo de las enfermedades mentales. Entre las conclusiones se indica que la calidad se enfoca en la percepción, el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio, bienestar de vida y la interrelación de las variables.

En el estudio sobre el transporte público a través del metro de Sevilla - España realizada por Díez (2019), tiene como objetivo conocer hacia dónde deben centrarse los esfuerzos y las inversiones con la finalidad de mejorar el transporte público para que opere con alta calidad y que puede competir directamente con el sector privado, y que pueda atraer nuevos pasajeros y mejore la satisfacción de los actuales y que redunde en la economía de la zona y del medio ambiente en general, enfocándose principalmente en el servicio del metro de Sevilla – España, ante la problemática existente por el excesivo uso de la gente de vehículos privados dentro de las ciudades y que son causantes de la mayoría de los problemas como la congestión vehicular, contaminación ambiental y sonora, accidentes. Para recabar información sobre la calidad del servicio se recurrió

a los focus group, grupos de discusión y entrevistas en profundidad, informes del personal en contacto con los clientes, seguimiento de las muestras de insatisfacción, medidas directas de prestación, encuestas. Como conclusión final se tiene que los parámetros de ajuste del modelo conseguido en este estudio, se considera como muy satisfactorio.

En la investigación efectuada en Guatemala por Botón (2018), sobre la percepción de satisfacción que recibe el usuario por la atención del personal de enfermería aplicó el método cuantitativo, descriptivo y de corte transversal en una muestra de 103 usuarios del establecimiento de salud, utilizándose una encuesta para la toma de datos en el campo. Las conclusiones de la investigación demostraron la conformidad de los usuarios por la atención, destacando la orientación adecuada por parte de las enfermeras, la absolución de dudas y la empatía; sin embargo, recomienda efectuar charlas educativas.

Otro estudio relacionado a la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una empresa es la realizada por Rivera (2019), en la ciudad de Guayaquil – Ecuador donde el problema es debido a la insatisfacción de los clientes del área de servicio de atención al ciudadano, por la discreta comunicación existente entre empleado y usuario como también por la debilidad en el involucramiento de los empleados y poco seguimiento por los servicios brindados. Se ha utilizado el modelo SERVQUAL con la finalidad de conocer todas las diferencias entre percepción y expectativa en el servicio. Los resultados demuestran que existen brechas demasiado altas en la fiabilidad y capacidad de respuesta. Las conclusiones demuestran que hay falta de satisfacción de los clientes con el servicio recibido del Centro de atención permanente en Guatemala, debiendo los directivos de la organización de salud, realizar medidas correctivas para revertir la situación actual.

En el año 2017, Solís realiza una investigación con el objetivo de construir un índice de calidad para mejorar la toma de decisiones suficientes de fiabilidad y validez, como complemento de las mediciones actuales sobre la calidad de servicios públicos para que ayude a mejorar la toma de decisiones. Analizó la problemática de las demandas de la ciudadanía sobre la prestación de los servicios públicos y utilizó los modelos alternativos para el cálculo de un índice que permita medir la calidad percibida por los servicios públicos. También utilizó instrumentos como el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (SNCS) y el Índice de Gestión Institucional (IGI) para evaluar la gestión global de las instituciones estatales, incluyendo el tema de prestación de

servicios públicos, arribándose a conclusiones que el concepto de calidad percibida corresponde a un concepto abstracto de múltiples dimensiones, que puede ser definido de distintas formas a partir de diversos enfoques. Igualmente, la investigación determina que existen modelos teóricos y metodológicos para realizar la evaluación de la calidad del servicio considerando como fuente evaluadora la percepción del usuario.

Los antecedentes a nivel nacional lo constituyen investigaciones como las efectuadas por Arboleda (2016), con el objetivo de estudiar las relaciones existentes entre las condiciones de una infraestructura comercial y la satisfacción de compradores y vendedores. Esta investigación inicia de la realidad problemática del comercio de productos perecibles que se realizan de manera inadecuada e improvisada en un mercadillo de productos agrícolas sin ningún control sanitario ni fitológico y que son administrados por una empresa municipal perjudicando la salud de los ciudadanos, ocasionando incomodidad, malestar e insatisfacción. Las conclusiones demuestran la existencia de una estrecha relación de la infraestructura con la satisfacción de los comerciantes y compradores, debiendo el gobierno local, de conformidad a sus funciones y responsabilidades dotar de una infraestructura adecuada para beneficiar a vendedores y vecinos.

En la investigación realizada en la capital del país por López, Olivera y Tinoco (2018), tienen como objetivos estudiar las variables en el contexto de la relación del Estado con el ciudadano, evaluar las políticas del Servicio de Administración Tributaria (SAT), sede Lima y elevar propuesta para elevar la calidad de atención al contribuyente. Esta investigación parte de la realidad problemática que comprende permanentes quejas de los contribuyentes por una inadecuada atención de parte de los empleados. Los resultados indican que debe mejorarse considerablemente la relación de los servidores del SAT, sede Lima con los contribuyentes. Entre las conclusiones se indica que existe un bajo nivel del servicio intangible, que no cubre las expectativas del cliente, demora en los trámites, recomendándose la capacitación del personal para mejorar la atención.

El estudio realizado en Lima norte por Ayala (2018), tiene con objetivos estudiar el nivel de satisfacción del consumidor externo, ver la asociación del servidor con el usuario, averiguar si la atención en el laboratorio son los adecuados y si los horarios programados para la atención son suficientes en el servicio de laboratorio del Hospital de Chancay, partiendo de la problemática que aqueja a la población por la inadecuada prestación del servicio, notándose a diario largas colas de

ciudadanos esperando que lo atiendan, así como por la demora en dar los resultados de los exámenes de laboratorio practicados. Este estudio se justifica porque está relacionado a la salud de la gente quienes exigen un mejor servicio. Las conclusiones demostraron que la insatisfacción del usuario externo llega al 50%, que los equipos de laboratorio son muy antiguos que no garantizan un rápido análisis de muestras, recomendándose la capacitación del personal en la atención al público y la renovación con equipos modernos el laboratorio del hospital.

Por otro lado, Gonzáles (2016), en su investigación parte de la realidad problemática que comprende la inconformidad del público por la escasa calidad, poco cuidado en la atención y la falta de buena voluntad de parte de las enfermeras del servicio del Centro de Salud Pichari, Cusco. Tiene como objetivos realizar la identificación del nivel de satisfacción del usuario externo con respecto al cuidado que reciben del personal de enfermería. El estudio es de tipo cuantitativo, aplicándose la técnica del muestro no probabilístico al universo. Se aplicó la encuesta mediante cuestionario autorizado por el Centro de Salud Pichari y validado por expertos, realizándose prueba piloto para determinar la confiabilidad. Luego de la recolección de datos se procesaron estadísticamente con programa del SPSS elaborándose tablas y gráficos estadísticos. Los resultados indican que el 48.8% de encuestados presentan nivel de satisfacción media, recomendándose la implementación de planes para mejorar la atención ciudadana.

La investigación relacionada al transporte en el país efectuada por Chávez, Quezada y Tello (2017), tienen como objetivo principal intentar validar la herramienta SERVQUAL creada por Parasuraman para medir la calidad del servicio y ver su aplicabilidad o no en el país, considerando que las demandas en este sector crecen año tras año, en vista que a la fecha no existe validación de esta herramienta aplicado a todo el sector transporte existiendo solamente antecedentes de su aplicación a empresas particulares de transporte interprovincial, habiéndose realizado un estudio cuantitativo, utilizándose la encuesta para la toma de datos o información, previa validación del instrumento. El resultado arroja que el 51% de los usuarios son mujeres y el 49% son varones. Asimismo, las percepciones superan a las expectativas por lo que es prioritario mejorar la gestión del servicio. Las conclusiones se resumen en el impacto que tiene la herramienta en la calidad del servicio en el sector transporte, demostrándose la aplicabilidad de la herramienta.

La presente investigación se encuentra enmarcado dentro de las Políticas de Estado del Acuerdo Nacional que en el cuarto eje temático indica tener un Estado eficiente, transparente y

descentralizado. También el Plan Bicentenario comprende la Reforma del Estado donde se hace mención del funcionamiento eficiente de la gestión pública. La Ley de Modernización del Estado establecen acciones, mecanismos y herramientas para tener elevados niveles de eficiencia del servicio del aparato estatal. Igualmente, el proceso de modernización de la gestión del Estado prioriza los servicios públicos.

Sobre los aspectos de la calidad, etimológicamente el término calidad proviene del latín “qualitas” y se refiere a las cualidades o atributos de algo, Ros (2016), refiere que en el transcurso de los años y en el contexto histórico muchos autores han dado sus aportes para definir la calidad, sin embargo, nunca hubo un consenso mundial para definir esa palabra. Sin embargo, a pesar de la complejidad del estudio de la calidad, éste cumple con tener dos conceptos: cumplimiento de especificaciones normativas y la adecuación a lo que quieren y necesitan los clientes para tener satisfacción.

Según Arias (2013), los más representativos de la calidad a nivel mundial son Edwards Deming, Joseph Juran, Armand Feigenbaum, Kaoru Ishikawa y Philip Crosby. Edwards Deming fue el artífice del llamado ciclo PDCA (planificar, desarrollar, comprobar, actuar). Esta herramienta ayuda a las empresas a una mejora continua. Kaoru Ishikawa desarrolló los llamados “círculos de calidad” para obtener mejoras en la empresa. Consiste en la formación de pequeños grupos de trabajadores que efectúan funciones similares en la empresa y que pertenecen a una misma área laboral, quienes analizan, discuten los problemas y proponen mejoras para la empresa transmitiéndolo a los superiores, siendo fundamental el compromiso y la identificación que tienen que asumir cada uno con la organización. Joseph Juran durante los años cincuenta del siglo pasado creó un instrumento denominado “control estadístico de la calidad” para que puedan ser utilizados por la alta dirección de la empresa. También planteó que para obtener calidad en la empresa era necesario que desde un comienzo todo el personal (directivos y trabajadores) participen activamente en la organización. Este estudioso también fue el creador de la llamada trilogía de la gestión de la calidad: planificar, mejorar y controlar. Armand Feigenbaum fue el creador del llamado control total de la calidad que es un sistema que permite que la organización pueda producir con los niveles más altos de calidad dando lugar al nacimiento de los departamentos de control de calidad en las empresas. Philip Crosby, en los años sesenta del siglo XX propuso una

secuencia de pasos con la finalidad de obtener la perfección con cero defectos, con motivación de los empleados y adecuadas relaciones humanas.

Sobre los enfoques del concepto de calidad, para Ros (2016), los aportes sobre el concepto de la calidad se resumen en las siguientes categorías: la calidad como valor, como excelencia, como satisfacción del cliente y como ajuste a las especificaciones. En la presente investigación, nos centraremos en el enfoque como satisfacción del cliente. De la misma manera, García et al. (2008), refiere que el enfoque de la calidad como satisfacción del cliente o usuario nace del repunte del sector servicios desde mediados del siglo XX hasta el día de hoy. Actualmente es un enfoque predominante en donde las propuestas y modelos centrados en la calidad tienen como eje fundamental la satisfacción del usuario. A su vez, Grönroos (1999), refiere que los productos o servicios no solo tienen como fin el diseño, sino también superar las expectativas, centrándose en la calidad percibida.

Con relación a las tendencias de la calidad, para el investigador Arias (2013), existen dos tendencias de la calidad: la objetiva y la percibida o subjetiva (Parasuraman y Berry, 1988; Carman, 1990; Duque, 2005). La calidad objetiva presenta una visión interna basado en la producción, especificaciones técnicas y los estándares de calidad. La calidad percibida o subjetiva presenta una visión externa y se enfoca en la percepción del usuario quien se convierte en el juez o protagonista de esta nueva concepción.

Sobre la gestión de la calidad total, para Moreno, Peris y Gonzáles (2001), la gestión de la calidad total se basa en la mejora continua e involucra a diferentes áreas como a la dirección de la empresa, a todos los empleados trabajando en equipo, con buenas condiciones laborales para mejorar el nivel del producto teniendo como norte la plena satisfacción del usuario. Para llegar a la calidad total, las organizaciones han implementado los departamentos de control de calidad que tienen como misión la de detectar y resolver el más mínimo defecto o error para inmediatamente corregirlos antes de que salga al mercado.

Con relación al servicio, se tiene que etimológicamente, la palabra servicio viene del latín “servitium” que significa realizar una actividad. Según Duque (2019), los términos más aplicados de servicio son: trabajo realizado por otras personas según Colunga en el año de 1995 y como conjunto de actividades ofrecidos con las ventas según Fischer y Navarro en el año de 1994. Con relación a los servicios públicos, Gadea (2000), refiere que el objetivo de los servicios públicos es

maximizar el bien público, garantizar la igualdad y la equidad en su prestación. Los servicios públicos de calidad dan satisfacción al usuario.

Sobre la garantía del servicio, Arias (2013), refiere que el ofrecimiento de las garantías del servicio sirve para fortalecer una empresa favoreciendo la opinión positiva del cliente. La competencia del mercado hace que las empresas en un mayor número ofrezcan garantías de la calidad del servicio.

- Un servicio con garantía sirve para que la empresa esté obligada a priorizar y pensar en los clientes.
- Un servicio con garantía establece estándares claros, permitiendo el crecimiento empresarial y que los empleados conozcan bien las expectativas del cliente y los objetivos empresariales.
- La existencia de una garantía de servicio permite que la organización cuente cada vez con un mayor número de clientes con fidelidad a la empresa.

Sobre los aspectos de satisfacción y usuario, en el año de 1983, Pacoe, define la satisfacción como una evaluación personal por el servicio recibido. El término usuario es la persona que no trabaja para la organización, pero que recibe los servicios de éste. Este término es sinónimo de cliente. En la presente investigación se utilizará el término usuario a las personas cuyos registros de instalación sanitaria domiciliaria se encuentran en el sistema del SEDA AYACUCHO y cuentan con una carpeta de registro de datos en la oficina de catastro. La ciudad de Ayacucho cuenta con 54 608 usuarios (fuente: SEDA AYACUCHO, mayo 2020).

La EPS SEDA AYACUCHO, es una empresa prestadora de servicios de saneamiento públicas de accionariado municipal de Ayacucho, normada por la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. También está normado por la Ley General de Sociedades. Presupuestalmente está comprendido dentro de las empresas de tratamiento empresarial, en el ámbito de la Dirección Nacional de Presupuesto Público del Ministerio de Economía y Finanzas. La gerencia comercial es el órgano de línea responsable de la venta de las conexiones de agua potable y alcantarillado, lectura de consumo, reparto de los recibos de pensiones, así como de la implementación de las políticas de cobranza. Organizacionalmente, comprende cuatro departamentos: departamento de comercialización y

atención al cliente, departamento de cobranzas, departamento de catastro y clientes y el departamento de medición y facturación.

Las variables de la presente investigación son dos: calidad de la prestación de los servicios y satisfacción del usuario. Una de las teorías sobre la primera variable es la establecida por Cronin y Taylor (1992) que se basó en la desarrollada por Parasuraman, Zeithaml y Berry en el año de 1985 y que se caracteriza porque ya no considera el tema de la expectativa, sino que directamente relaciona las percepciones con las dimensiones de la calidad del servicio para tener la calidad percibida.

Esta primera variable, calidad de la prestación de los servicios, es estudiado también por Nevado y Batalla (2006), quienes manifiestan que la calidad del servicio está relacionada a la gestión pública, teniendo como norte una prestación eficiente y eficaz, entendiéndose estos términos como óptimo y como cumplimiento de los objetivos y metas trazadas en la organización. Por su parte, Garza, Abreu y Badii (2008) conceptualizan la calidad del servicio desde el punto de vista participativo de los integrantes de una organización empresarial quienes deben practicar valores, asumiendo a plenitud sus compromisos y responsabilidades y cambiar de mentalidad para una mejor atención al ciudadano. Para ello, los directivos, tienen la responsabilidad de capacitar de manera permanente al personal.

Sobre las características de esta primera variable, Lara (2002), menciona que son cuatro: Intangibilidad, heterogeneidad, inseparabilidad e imperdurabilidad. La calidad es intangible, porque no es percibido por ninguno de nuestros cinco sentidos; es heterogéneo, porque el rendimiento de las personas que prestan servicio es diferente día a día; es inseparable, porque la producción y el consumo siempre se mantienen juntos y es imperdurable porque permanece en el tiempo y tampoco puede ser transportado ni almacenado.

Con relación a la importancia de esta variable, Zeithaml y Hu (2009) refieren que beneficia a la organización porque ganan prestigio en la sociedad y fidelidad de parte de sus clientes. Igualmente, Morales (2011), indica que es importante porque permite trabajar el análisis estadístico en una gestión pública.

Con respecto a las dimensiones de esta primera variable, Ladari (2009), menciona que son cinco: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, las mismas

que son medidas por el instrumento SERVQUAL, creado por Parasuraman. Los elementos tangibles, comprende las apariencias del personal, materiales, equipos e instalaciones, en el caso de la prestadora nos referimos al personal de la gerencia comercial que realizan trabajos en oficina y en campo, los materiales y equipos están relacionados a las herramientas, materiales de gasfitería, equipos para medición de la presión de agua y los micromedidores utilizados en las instalaciones de agua potable. La fiabilidad está relacionada a la puntualidad del servicio, el cumplimiento de los plazos establecidos para realizar las instalaciones de agua potable y alcantarillado, cumplimiento de plazos para resolver los trámites administrativos y la solución de problemas. La capacidad de respuesta se refiere a un servicio rápido y efectivo a los clientes, es decir brindar un servicio de manera eficiente. La seguridad, tiene que ver con la inexistencia de todo tipo de riesgos y peligros. La empatía, se refiere a la amabilidad en la prestación del servicio, al tema de la atención con cordialidad que debe tener el personal con los usuarios.

La segunda variable, satisfacción del usuario, es estudiado por Hernández (2011), quién conceptualiza como la manifestación emocional del ser humano por la buena atención de su necesidad. También, Morillo (2016), indica que es un sentimiento de bienestar por el buen servicio que la persona recibe. A su vez, Moliner y Parra (2006), identifican la existencia de tres modelos: afectivo, cognitivo y afectivo-cognitivo.

Sobre las características de esta segunda variable, Huancollo (2018), indica que es subjetiva, porque las emociones humanas juegan un papel muy importante en las decisiones del cliente para que continúe comprando los mismos servicios que consumió anteriormente, variando esta situación de acuerdo a las percepciones de cada persona, es decir, esta segunda variable no es sencillo modificar. Igualmente, la característica de esta variable está supeditada a la influencia de factores externos o del entorno.

Con relación a la importancia de esta segunda variable, Thompson (2006), manifiesta que la empresa se va a beneficiar de manera importante puesto que los clientes satisfechos divulgarán gratuitamente sobre las buenas bondades del servicio, haciendo que la empresa amplíe y gane mercado.

Las dimensiones de esta segunda variable nacen de la realidad problemática referida por el Instituto de Negocios y Metodología en el año 2016, los que son corroborados por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, SUNASS. Las dimensiones son: relativo

a la facturación y relativo a la no facturación. La primera dimensión comprende aspectos relacionados a la facturación y entrega de recibos mensuales por consumo de servicios de agua potable y alcantarillado, aplicación del régimen tarifario. La segunda dimensión, comprende aspectos relacionados al acceso a los servicios, consumo de agua potable, instalación de conexiones domiciliarias, instalación, retiro y reinstalación de micromedidores y educación sanitaria.

Sobre los problemas de la investigación, tenemos el problema general, ¿cuál es la relación que existe entre la calidad de la prestación de los servicios y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020? Los problemas específicos son cinco, ¿cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020?, ¿cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020?, ¿cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020?, ¿cuál es la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020?, ¿cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020?

Con relación a los objetivos de la investigación, se tiene el objetivo general: determinar si existe relación entre la calidad de la prestación de los servicios y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020. Los objetivos específicos son cinco, determinar si existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020; determinar si existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020; determinar si existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020; determinar si existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020; determinar si existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020.

La presente investigación tiene justificación teórica porque ayudará a reforzar el conocimiento de ambas variables orientado a una prestadora de servicios de saneamiento. También, servirá,

como referencia bibliográfica para estudiantes y profesionales. Igualmente, servirá para coadyuvar a la misión que tiene la prestadora en Ayacucho, que es la de brindar servicios de calidad de agua potable y alcantarillado. De igual manera, el conocimiento de los niveles de calidad del servicio y satisfacción del usuario permitirá a los directivos y funcionarios con capacidad de decisión, tomar medidas correctivas para mejorar la calidad del servicio. Tiene justificación práctica, porque el conocimiento de los problemas actuales permitirá que éstos puedan corregirse, con la consecuente mejora de la atención y que redundará en la mejora de la imagen institucional y en la gobernanza. Se justifica metodológicamente, porque la recolección de datos con los instrumentos aplicados a una entidad prestadora de servicios de saneamiento puede ser utilizados como base para futuras investigaciones.

Con relación a las hipótesis, la hipótesis general: existe relación entre la calidad de la prestación de los servicios y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020. Las hipótesis específicas son cinco, existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020; existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020; existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020; existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020; existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020.

II. Método

El método en una investigación científica implica saber cuáles son los procedimientos que se siguen para llegar a la propuesta para la solución del problema y está definida por el tipo y diseño de la investigación.

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básico porque se origina en un marco teórico y permanece en él, sin que se realice ningún aspecto experimental y que tiene como objetivo la búsqueda del conocimiento con la finalidad de incrementarlos. Al respecto, Soto (2013), explica que la investigación básica, llamada también pura, permite el aumento o incremento del conocimiento teórico, es decir, recoge el conocimiento por causa del conocimiento y es importante porque en el futuro servirá de base para que pueda desarrollarse una investigación aplicada.

Diseño de investigación

El diseño es no experimental porque en el transcurso del estudio las variables de la investigación no están siendo manipuladas. Sobre el particular, Hernández (2014), indica que el diseño no experimental implica que no se realiza deliberadamente la manipulación de las variables. Con relación al enfoque de la investigación, es cuantitativo, toda vez que se utilizan los valores y cálculos numéricos como también tratamiento estadístico durante el procesamiento de datos, producto del acopio de información de la muestra en el campo. Sobre este tema, Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018), refieren que el enfoque cuantitativo se caracteriza porque utiliza métodos y técnicas cuantitativas que tienen que ver con la medición, el uso de magnitudes y tratamiento estadístico.

Igualmente, afirmamos que el corte de la investigación es transversal porque la recopilación de datos aplicando los instrumentos se realiza en un mismo momento y bajo las mismas condiciones. Sobre este punto, Barrera (2010), menciona que la investigación de corte transversal es cuando se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. También indicamos que

el nivel de la investigación es descriptivo – correlacional porque se trabajó con las dos variables en su situación actual y se buscó entre ellas correspondencia. Sobre este tema, Hernández (2014), menciona que los estudios que tienen un alcance descriptivo implican observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera. Los estudios de alcance correlacional miden las dos variables (sin ser manipuladas) y los resultados son ciertos independientemente del tipo de variable.

Por todo lo indicado anteriormente, definimos que el método de la investigación es el hipotético – deductivo porque los resultados de la investigación son obtenidos a partir de una hipótesis. Sobre este asunto, Bernal (2014), afirma que el método de investigación hipotético – deductivo consiste cuando las afirmaciones en calidad de hipótesis se someten a un procedimiento para buscar refutarlo o falsearlo y cuyas conclusiones se confrontan con los hechos.

2.2. Operacionalización de las variables

Primeramente, indicaremos qué es una variable. Sobre este tema, Avalos (2014), refiere que la variable es un elemento que se distingue y que representa algo de la naturaleza, de la sociedad o del pensamiento y se caracteriza por ser medible. Con relación a la operacionalización de las variables, el investigador Reguant (2014), afirma que la operacionalización de las variables comprende la desintegración de los elementos que conforman la estructura de la hipótesis, descomponiéndose las variables en dimensiones y éstas a su vez se descomponen en indicadores que van a permitir la observación directa y la medición.

Igualmente, afirmamos que la escala son los valores que se dan para calificar a todas y cada una de las interrogantes que se formulan en el instrumento de medición de la variable, relacionado a cada una de sus dimensiones. Sobre este tema, Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018), refieren que son varias las escalas que se utilizan para la medición de actitudes y opiniones. Las más conocidas son la escala de Bogardus, la escala de Dood, la escala de Crespi y la escala de Likert. Para la presente investigación utilizaremos esta última escala, que nació en el año de 1932 y que hasta la fecha sigue vigente y es utilizada por muchos investigadores. Esta escala Likert es

una escala ordinal y presenta 05 alternativas representadas por números y que tienen el siguiente significado: nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

La operacionalización de la primera y segunda variable del proyecto se especifican a continuación.

Tabla 1

Operacionalización de la primera variable: calidad de la prestación de los servicios

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rango
Elementos tangibles	Personal	De 1 a 7	Nunca (1)	Eficiente (87 a 115)
	Instalaciones físicas, equipos y materiales		Casi nunca (2) Algunas veces (3)	
Fiabilidad	Cumplimiento	De 8 a 11	Casi siempre (4)	Regular (55 a 86)
	Cuidado		Siempre (5)	
Capacidad de respuesta	voluntad	De 12 a 15		Deficiente (23 a 54)
	Rapidez			
Seguridad	inexistencia de riesgos	De 16 a 19		
	Inexistencia de peligros			
Empatía	Amabilidad	De 20 a 23		
	Conexión			

Tabla 2

Operacionalización de la segunda variable: satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rango
Relativo a la facturación	Recibos del servicio	De 1 a 4	Nunca (1)	Eficiente (68 a 90)
	Régimen de Facturación		Casi nunca (2) Algunas veces (3)	
Relativo a la no facturación	Acceso a los servicios	De 5 a 18	Casi siempre (4)	Regular (43 a 67)
	Consumo de agua potable		Siempre (5)	
	Medidores domiciliarios			Deficiente (18 a 42)
	Cortes y reapertura de servicios			
	Información recibida			

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Lo conforman 54 608 usuarios del SEDA AYACUCHO en la ciudad de Ayacucho. La población de cada subgrupo (distritos urbanos) es el siguiente:

Ayacucho : 23 686
 San Juan Bautista : 13 000
 Carmen Alto : 6 067

Jesús Nazareno : 4 179
 Andrés Avelino Cáceres : 7 676
 Total, población : 54 608

Fuente: SEDA AYACUCHO, mayo 2020

Sobre este tema, Ñaupas et al. (2018), define que la población es un grupo de personas, objetos o hechos que presentan características similares y que corresponden a un ámbito espacial donde se realiza la investigación.

Muestra

Sobre el particular, Hernández (2014) nos explica que la muestra es una fracción, un subconjunto de toda la población que reúne las características de la totalidad. Esta muestra es representativa de todo la población o universo y cuyos resultados al aplicar los instrumentos permite la generalización de resultados. El tamaño de la muestra se calcula mediante la siguiente expresión matemática:

$$n = Z^2 NPQ / Z^2 PQ + NE^2$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra

N= es la población (54 608 usuarios)

Z= parámetro estadístico que depende del nivel de confianza. Para un nivel de confianza de 95% le corresponde (1.96) como se aprecia seguidamente

Valor de Z	1.15	1.28	1.44	1.65	1.96	2.24	2.58
Nivel de confianza	75%	80%	85%	90%	95%	97,5%	99%

E= error de estimación máximo aceptado (5%)

P= probabilidad de que ocurra el evento estudiado (50%)

Q= probabilidad de que no ocurra el evento estudiado (50%)

Reemplazando los valores se tiene que:

$$n = 1.96^2 \times 54\,608 \times 0.5 \times 0.5 / 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 + 54\,608 \times 0.05^2$$

$$n = 381.47$$

$$n = 382 \text{ usuarios}$$

Para una población de 54 608 usuarios con un error del 5% correspondería una muestra de 382 usuarios. Por lo tanto, asumimos que el tamaño de la muestra es 382 usuarios. Lo que implica que se realizarán un total de 382 encuestas para cada variable en la ciudad de Ayacucho.

Muestreo

Sobre el tema, Ñaupas et al. (2018), explica que el muestreo es el procedimiento utilizado para separar un conjunto de personas a quienes se les aplicará los instrumentos de medición al realizar la investigación cuyos resultados caracterizarán al universo. El tipo de muestreo utilizado es el muestreo probabilístico porque va seguido de un procedimiento estadístico. El método de muestreo utilizado es el “estratificado” porque la población está integrada por subconjuntos o subgrupos (distritos urbanos) cuyas poblaciones difieren en cantidades.

Procedemos a calcular las unidades muestrales para cada distrito urbano de Huamanga por regla de tres simple.

Ayacucho	: 168 unidades muestrales
San Juan Bautista	: 92 unidades muestrales
Carmen Alto	: 42 unidades muestrales
Jesús Nazareno:	: 27 unidades muestrales
Andrés Avelino Cáceres	: 53 unidades muestrales
Total	: 382 unidades muestrales

De esta manera, garantizamos la representación de cada subgrupo en la investigación, trayendo consigo que la generalización tenga un mayor grado de confiabilidad.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas

Para Bernal (2010), las técnicas son procedimientos que tienen como objetivo recabar datos mediante trabajo de campo. Existen gran diversidad de técnicas de recolección de datos entre las que podemos mencionar las encuestas, entrevistas, análisis documental, focus group, etcétera. La técnica a aplicarse va acorde al método de la investigación. En este caso utilizaremos la encuesta que permita recopilar información de manera ordenada, válida y confiable para conocer la opinión pública sobre un tema en particular.

Instrumentos

Con relación a este tema, Ñaupas et al. (2018), define a los instrumentos de recolección de datos como las herramientas utilizadas por el investigador para recabar información de la muestra (cuestionarios, escala de actitudes, encuestas, formularios, etcétera) teniendo como referencia las variables. En el proyecto de investigación el instrumento utilizado es el cuestionario. Se han construido dos instrumentos, uno para cada variable.

Las fichas técnicas de los instrumentos de la investigación se indican a continuación:

Ficha 1

Nombre del instrumento	: cuestionario sobre calidad de la prestación de los servicios
Año y autor	: 2020, Walter Humberto Ascarza Olivares
Universo de estudio	: 54 608 usuarios en la ciudad de Ayacucho
Nivel de confianza	: 0.95
Margen de error	: 0.05
Tamaño muestral	: 382
Tipo de técnica	: encuesta
Tipo de instrumento	: cuestionario
Fecha de trabajo de campo	: 2020
Escala de medición	: ordinal

Ficha 2

Nombre del instrumento	: cuestionario sobre satisfacción del usuario
Año y autor	: 2020, Walter Humberto Ascarza Olivares
Universo de estudio	: 54 608 usuarios en la ciudad de Ayacucho
Nivel de confianza	: 0.95
Margen de error	: 0.05
Tamaño muestral	: 382
Tipo de técnica	: Encuesta
Tipo de instrumento	: cuestionario
Fecha de trabajo de campo	: 2020
Escala de medición	: ordinal

Validez

Con relación a la validez del instrumento, Hernández (2014), refiere que es el grado de medición del instrumento de una variable. Uno de los requisitos para aplicar el instrumento mediante encuesta y cuestionario es la validación. En la investigación, la validación de los dos instrumentos que se aplicarán a los encuestados fueron efectuados por 02 profesionales con mucha experiencia en investigación llamados jurados expertos. Los nombres de los jurados expertos se especifican a continuación.

Tabla 3

Jurados expertos

Expertos	Grado académico	Aplicabilidad
Dr. Felipe Guizado Oscoco	doctor	Aplicable
Dr. Segundo Pérez Saavedra	doctor	Aplicable

Confiabilidad

Sobre la confiabilidad del instrumento, Bernal (2000), refiere que son los grados con sus respectivos puntajes del resultado de una medición de las variables utilizando instrumentos (encuesta piloto) y que se encuentran libres de error de medida. El rango de confiabilidad varía

entre los valores cercanos a 1 (excelente confiabilidad) y valores menores a 0,53 (nula confiabilidad). Los detalles se muestran a continuación:

0,53 a menos	= nula confiabilidad
0,54 a 0,59	= baja confiabilidad
0,60 a 0,65	= confiable
0,66 a 0,71	= muy confiable
0,72 a 0,99	= excelente confiabilidad
1,0	= perfecta confiabilidad

Para conocer el coeficiente de confiabilidad se empleó la prueba estadística denominada Alfa de Cronbach. En la investigación se utilizaron las encuestas aplicadas a 15 personas como prueba piloto, que luego fueron procesadas mediante programa Excel y aplicación de prueba estadística con el programa SPSS.

Los resultados del coeficiente de confiabilidad son los siguientes:

Tabla 4

Estadística de fiabilidad

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Calidad de la prestación de los servicios	0,950	23
Satisfacción del usuario	0,947	18

Fuente: SPSS

De los resultados del coeficiente de confiabilidad se desprende que los dos instrumentos para medir las variables son aplicables.

2.5. Procedimientos

En primer lugar, se recurrió a referencias bibliográficas para tener los conceptos claros sobre las técnicas de recolección de datos, instrumentos de recolección de datos, fichas técnicas de instrumentos, validez y confiabilidad del instrumento.

En segundo lugar, del análisis de las técnicas de recolección de datos se optó por utilizar la encuesta. El instrumento utilizado fue el cuestionario, el mismo que se elaboró de las dos variables de la investigación. Para la primera variable, calidad de la prestación de los servicios, se identificaron 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Estas dimensiones derivaron en los siguientes 10 indicadores: personal; instalaciones físicas, equipos y materiales; cumplimiento; cuidado; voluntad; rapidez; inexistencia de riesgos; inexistencia de peligros; amabilidad y conexión. A partir de estos indicadores, se construyeron 23 ítems o elementos del cuestionario. Para la segunda variable, satisfacción del usuario, se identificaron 2 dimensiones: relativo a la facturación y relativo a la no facturación. Estas dimensiones derivaron en los siguientes 7 indicadores: recibos del servicio; régimen de facturación; acceso a los servicios; consumo de agua potable; medidores domiciliarios; corte y reapertura de servicios e información recibida. Partiendo de estos indicadores, se construyeron 18 ítems o elementos.

En tercer lugar, los dos instrumentos fueron puestos en consideración de profesionales de experiencia llamados jurados expertos, quienes procedieron a la validación de estos instrumentos con sus firmas correspondientes.

En cuarto lugar, se procedió a realizar la encuesta piloto de los cuestionarios comprendidos de los dos instrumentos en 15 personas bajo las mismas condiciones y en un mismo momento. Con la información obtenida por los encuestados se procedió a calcular el coeficiente de confiabilidad denominado Alfa de Cronbach para las dos variables, aplicando el programa SPSS, obteniendo valores de 0,950 para la primera variable y de 0,947 para la segunda variable, por lo que podemos afirmar que los dos instrumentos son de excelente confiabilidad.

2.6. Método de análisis de datos

Una vez que se tuvo un valor favorable del coeficiente de confiabilidad, se procedió a realizar las 382 encuestas en los distritos urbanos de Ayacucho, San Juan Bautista, Carmen Alto, Jesús Nazareno y Andrés Avelino Cáceres de la ciudad de Ayacucho. Culminada la encuesta, toda la información se centralizó en programa Excel para tener la base de datos. Seguidamente se procesaron estos datos con el programa SPSS para luego obtener los resultados, los mismos que se demuestran mediante gráficos estadísticos, cotejándose los niveles y rangos que son eficiente, regular y deficiente. Seguidamente se procedió a la constatación de la hipótesis mediante el coeficiente de correlación Pearson con el programa SPSS. Después de ello, se procedió a la comprobación y análisis, llegándose a culminar cada uno de los pasos seguidos.

2.7. Aspectos éticos

La presente investigación se enmarca en el reglamento de investigación de la escuela de postgrado, de la Universidad César Vallejo. Por razones éticas el investigador ha respetado la autoría de las referencias bibliográficas, indicando el año, la editorial y la edición correspondiente, de ser el caso. Igualmente, en la paráfrasis de las citas se mencionan al autor y el año de la publicación. Con relación a las herramientas utilizadas se menciona la autoría de la fuente de información, habiéndose igualmente validado los instrumentos para medir las variables de investigación a través de dos jurados expertos.

III. Resultados

Resultados descriptivos

Tabla 5

Frecuencias de los niveles de calidad de prestación de servicios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	52	13.6	13.6
	Regular	245	64.1	77.7
	Bueno	85	22.3	100.0
	Total	382	100.0	100.0

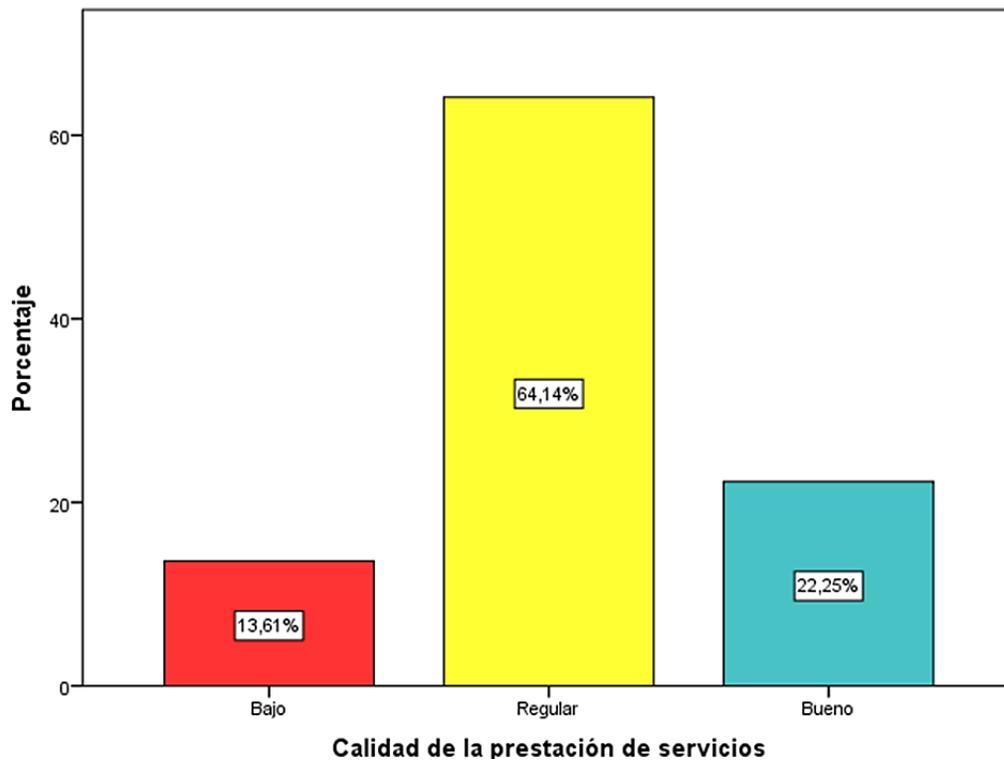


Figura 1. Niveles de calidad de prestación de servicios

Se observa en la percepción de la calidad de prestación de servicios en niveles y porcentajes, la existencia de 13,61% de la percepción en el nivel deficiente, también queda en evidencia que se percibe por más de la mitad en un nivel regular con 64,14% y 22,25% en el nivel bueno.

Tabla 6

Frecuencias de los niveles de elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	37	9.7	9.7	9.7
	Regular	287	75.1	75.1	84.8
	Bueno	58	15.2	15.2	100.0
	Total	382	100.0	100.0	

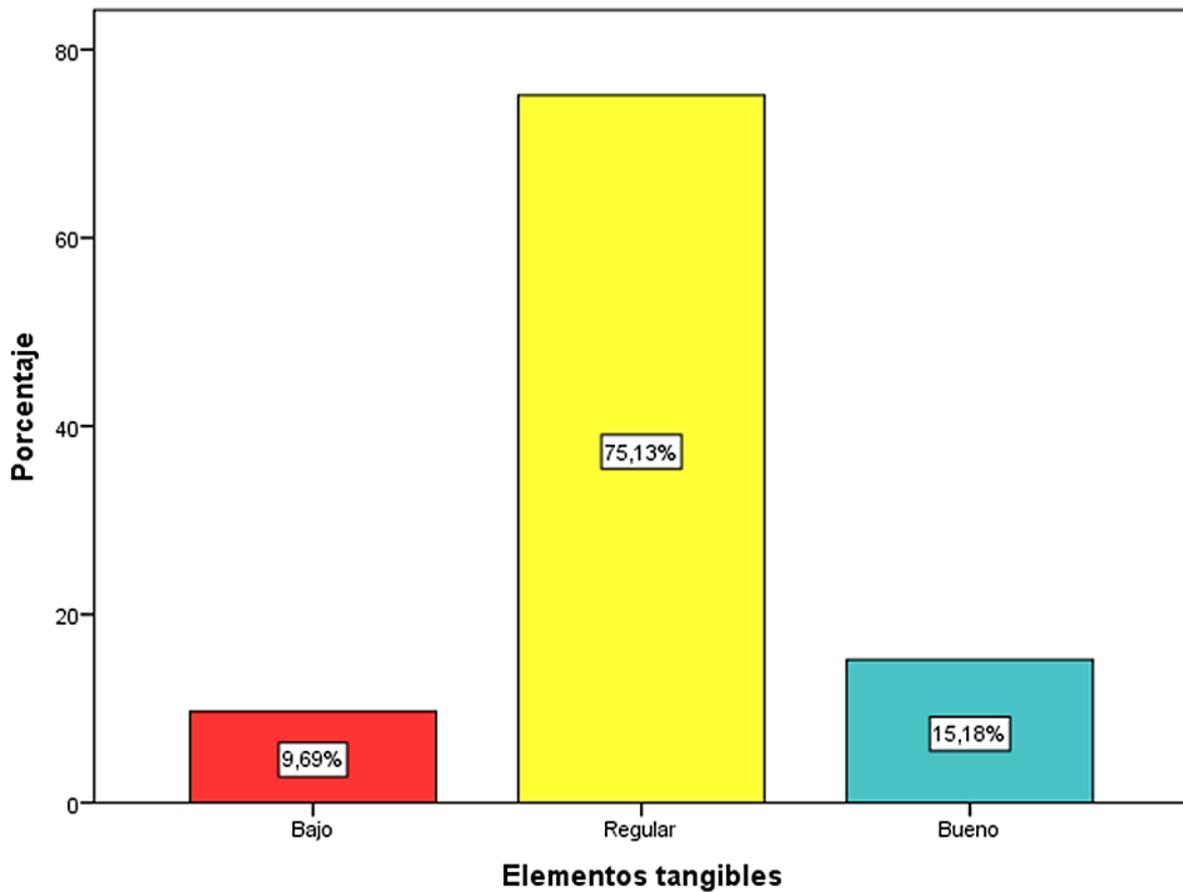


Figura 2. Niveles de elementos tangibles

Se observa en la percepción de la dimensión elementos tangibles en niveles y porcentajes, la existencia de 9,69% de la percepción en el nivel bajo, también queda en evidencia que se percibe por más de las tres cuartas partes en un nivel regular con 75,13% y de 15,18% en el nivel bueno.

Tabla 7

Frecuencias de los niveles de fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	187	49.0	49.0	49.0
	Regular	168	44.0	44.0	92.9
	Bueno	27	7.1	7.1	100.0
	Total	382	100.0	100.0	

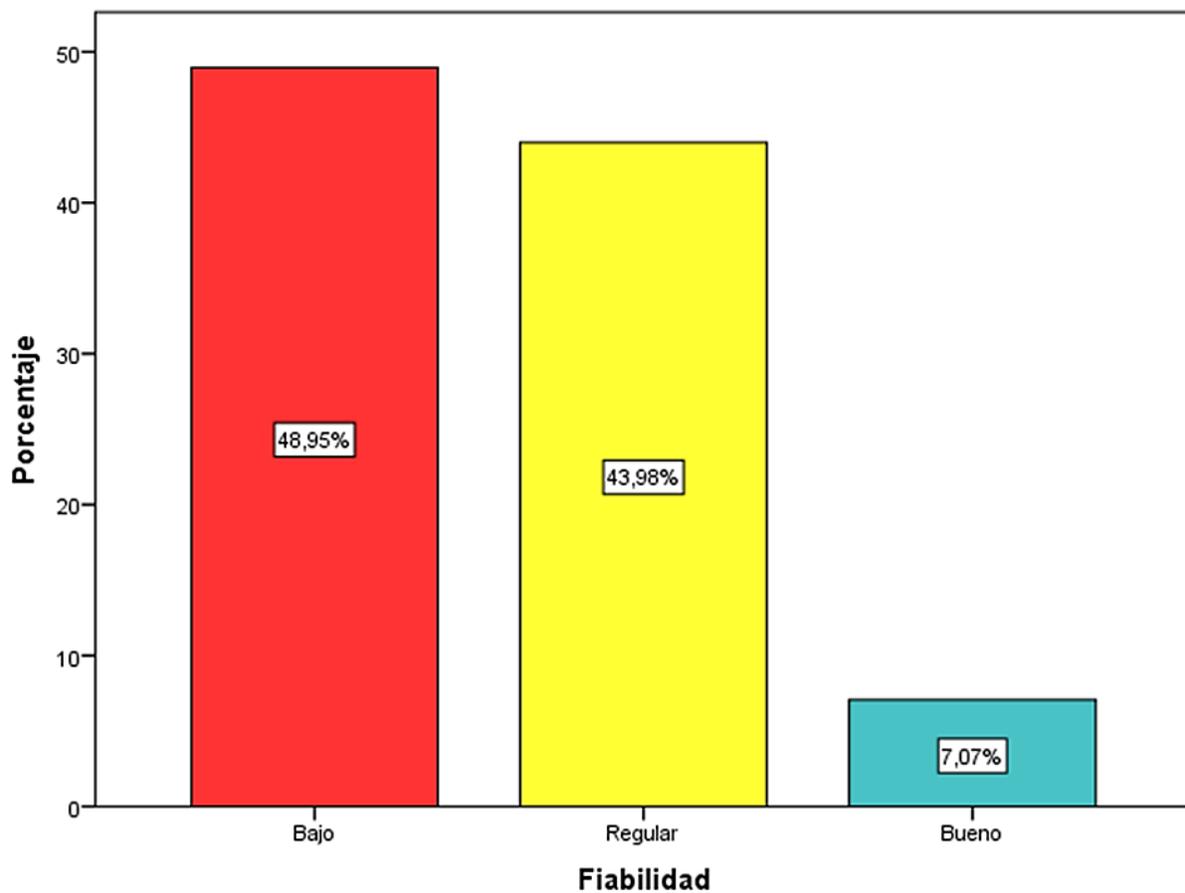


Figura 3. Niveles de fiabilidad

Se observa en la percepción de la dimensión fiabilidad en niveles y porcentajes, la existencia de cerca de la mitad de la percepción en el nivel bajo por 48,95%, también queda en evidencia que se percibe por casi la mitad en un nivel regular con 43,98% y de 7,07% en el nivel bueno.

Tabla 8

Frecuencias de los niveles de capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	319	83.5	83.5	83.5
	Regular	21	5.5	5.5	89.0
	Bueno	42	11.0	11.0	100.0
	Total	382	100.0	100.0	

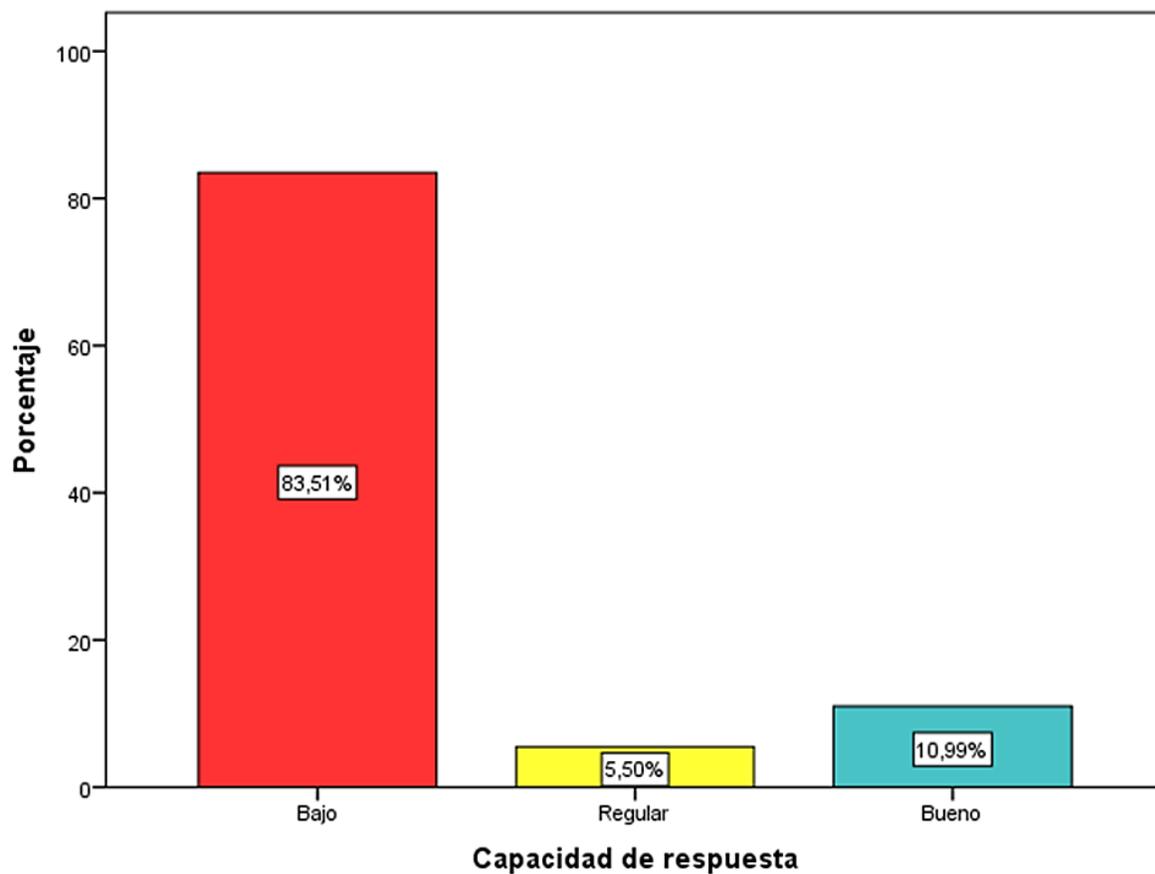


Figura 4. Niveles de capacidad de respuesta

Se observa en la percepción de la dimensión capacidad de respuesta en niveles y porcentajes, la existencia de más de los cuatro quintas partes de la percepción en el nivel bajo al 83,51%, también queda en evidencia que se percibe en un nivel regular con 5,50% y de 10,99% en el nivel bueno.

Tabla 9

Frecuencias de los niveles de seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	106	27.7	27.7	27.7
	Bueno	276	72.3	72.3	100.0
	Total	382	100.0	100.0	

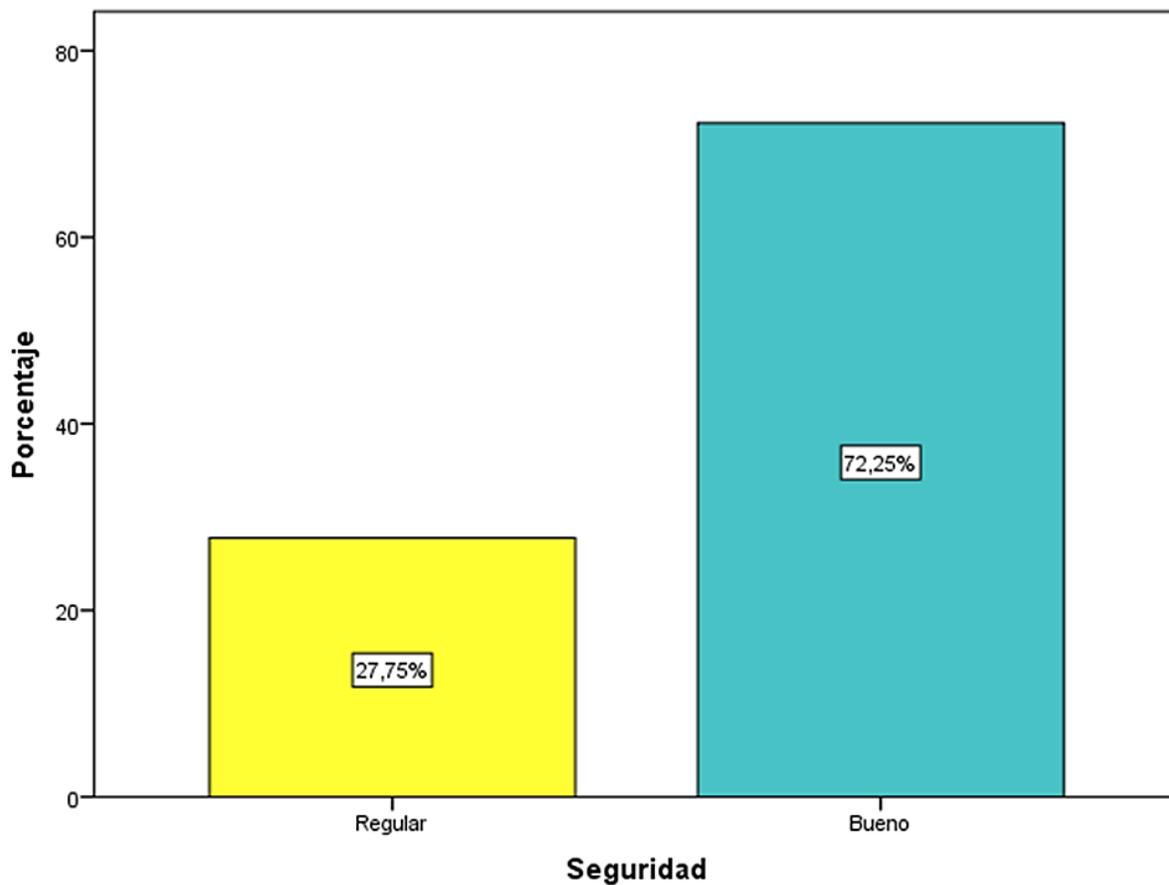


Figura 5. Niveles de seguridad

Se observa en la percepción de la dimensión seguridad en niveles y porcentajes, la existencia de 27,75% de la percepción en el nivel regular, también queda en evidencia que se percibe por las tres cuartas partes en un nivel bueno con 72,25%.

Tabla 10

Frecuencias de los niveles de empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	229	59.9	59.9	59.9
	Regular	147	38.5	38.5	98.4
	Bueno	6	1.6	1.6	100.0
	Total	382	100.0	100.0	

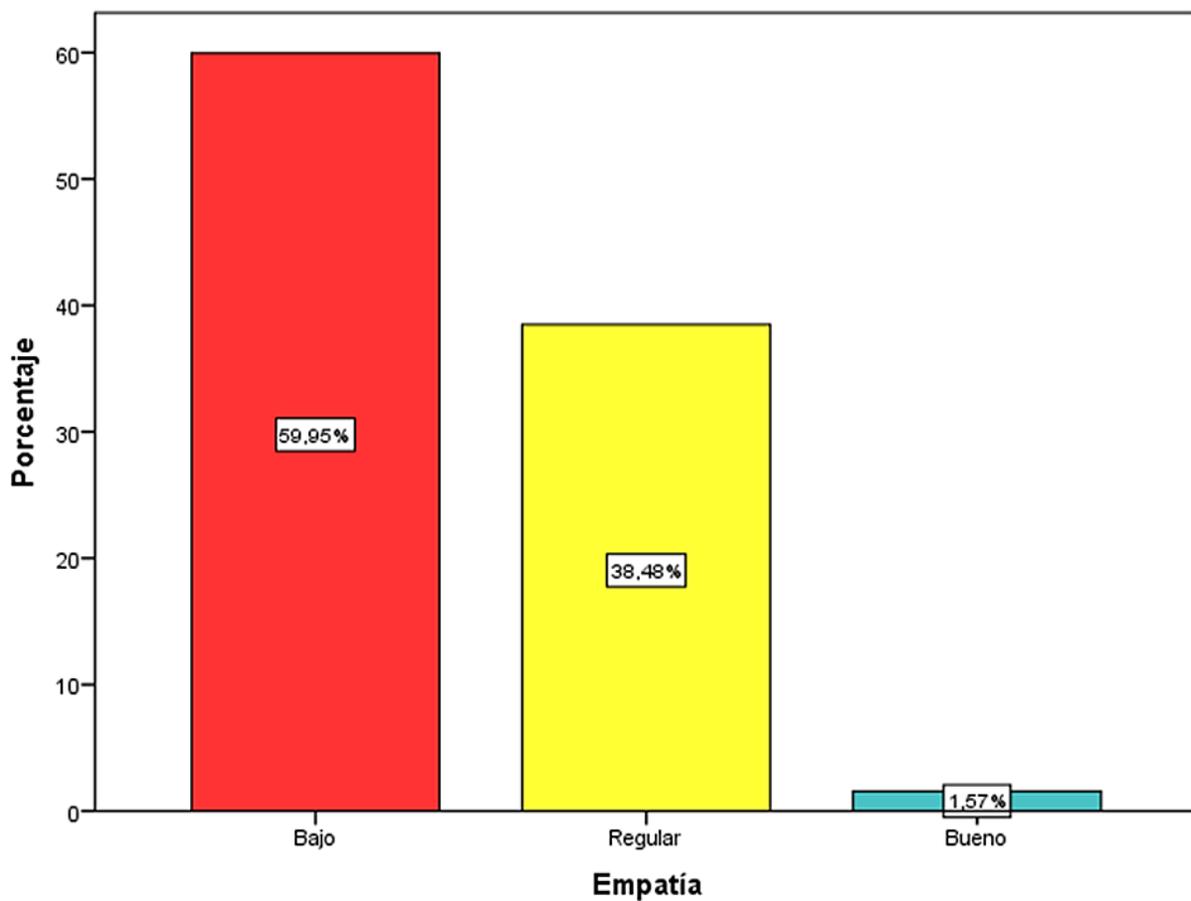


Figura 6. Niveles de empatía

Se observa en la percepción de la dimensión empatía en niveles y porcentajes, la existencia de más de la mitad de la percepción en el nivel bajo al 59,95%, también queda en evidencia que se percibe en un nivel regular con 38,48% y de 1,57% en el nivel bueno.

Tabla 11

Frecuencias de los niveles de satisfacción del usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	119	31.2	31.2
	Regular	210	55.0	86.1
	Bueno	53	13.9	100.0
	Total	382	100.0	100.0

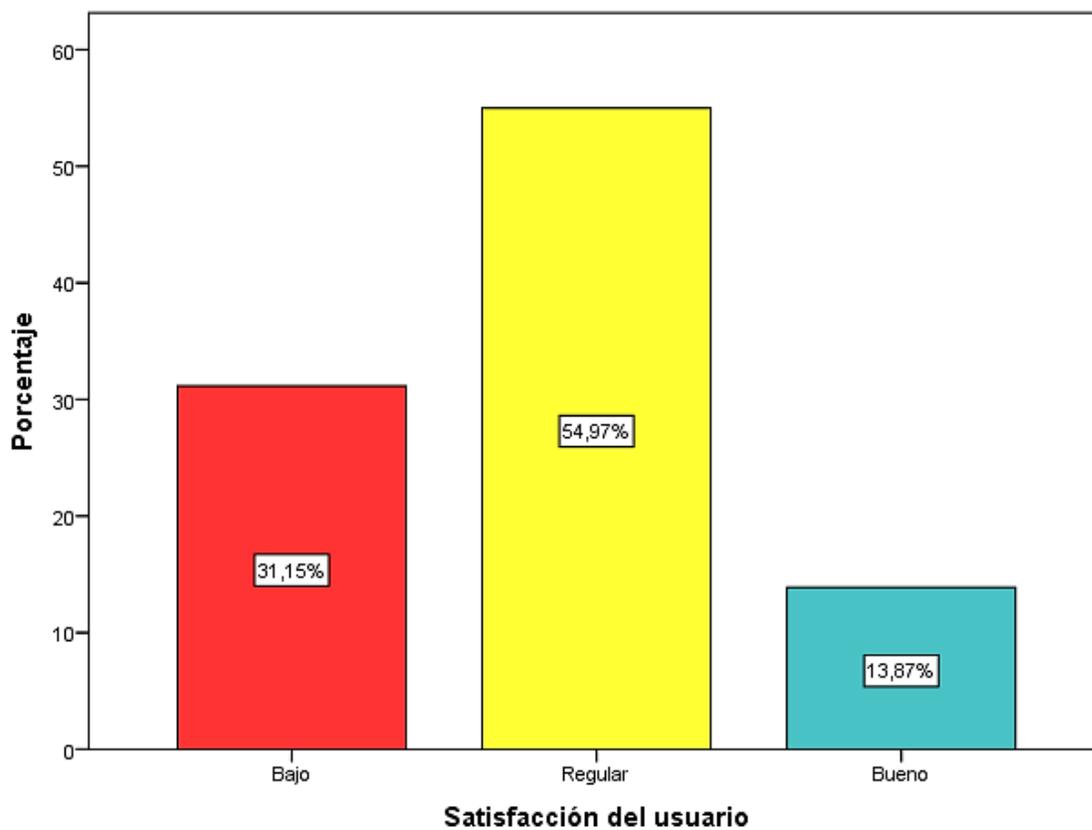


Figura 7. Niveles de satisfacción del usuario

Se observa en la percepción de la satisfacción del usuario en niveles y porcentajes, la existencia de 31,15% de la percepción en el nivel bajo, también queda en evidencia que se percibe por más de la mitad en un nivel regular con 54,97% y de 13,7% en el nivel bueno.

Resultados inferenciales

Regla de decisión

En el nivel de significancia “p” es menor a 0.05 se rechaza H0

En el nivel de significancia “p” es mayor a 0.05 se acepta H0

Confianza al 95%, $\alpha=0.05$

Prueba estadística: Pearson

Hipótesis general

H0= No existe relación entre la calidad de la prestación de servicios y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA Ayacucho, 2020.

Hi= Existe relación entre la calidad de la prestación de servicios y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA Ayacucho, 2020.

Tabla 12

Coefficiente de correlación entre calidad de prestación de servicios y satisfacción del usuario

		Calidad de la prestación de servicios	Satisfacción del usuario
Calidad de la prestación de servicios	Correlación de Pearson	1	.042
	Sig. (bilateral)		.412
	N	382	382
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	.042	1
	Sig. (bilateral)	.412	
	N	382	382

El valor del coeficiente de correlación de Pearson es de 0.042, siendo una relación positiva y casi nula, con un nivel de significancia de $p=0.412 > 0.05$, por lo que se acepta la hipótesis nula general al no haber relación significativa.

Hipótesis específica 1

H0= No existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA Ayacucho, 2020.

Hi= Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA Ayacucho, 2020.

Tabla 13

Coefficiente de correlación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario

		Elementos tangibles	Satisfacción del usuario
Elementos tangibles	Correlación de	1	.066
	Sig. (bilateral)		.200
	N	382	382
Satisfacción del usuario	Correlación de	.066	1
	Sig. (bilateral)	.200	
	N	382	382

El valor del coeficiente de correlación de Pearson es de 0.066, siendo una relación positiva y casi nula, con un nivel de significancia de $p=0.200 > 0.05$, por lo que se acepta la hipótesis específica nula 1 al no haber relación significativa.

Hipótesis específica 2

H0= No existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA Ayacucho, 2020.

Hi= Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA Ayacucho, 2020.

Tabla 14

Coefficiente de correlación entre fiabilidad y satisfacción del usuario

		Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Fiabilidad	Correlación de Pearson	1	.032
	Sig. (bilateral)		.532
	N	382	382
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	.032	1
	Sig. (bilateral)	.532	
	N	382	382

El valor del coeficiente de correlación de Pearson es de 0.032, siendo una relación positiva y casi nula, con un nivel de significancia de $p=0.532 > 0.05$, por lo que se acepta la hipótesis específica nula 2 al no haber relación significativa.

Hipótesis específica 3

H0= No existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA Ayacucho, 2020.

Hi= Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA Ayacucho, 2020.

Tabla 15

Coefficiente de correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario

		Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	1	-.010
	Sig. (bilateral)		.851
	N	382	382
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	-.010	1
	Sig. (bilateral)	.851	
	N	382	382

El valor del coeficiente de correlación de Pearson es de -0.010, siendo una relación negativa y casi nula, con un nivel de significancia de $p=0.851 > 0.05$, por lo que se acepta la hipótesis específica nula 3 al no haber relación significativa.

Hipótesis específica 4

H0= No existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA Ayacucho, 2020.

Hi= Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA Ayacucho, 2020.

Tabla 16

Coefficiente de correlación entre seguridad y satisfacción del usuario

		Seguridad	Satisfacción del usuario
Seguridad	Correlación de Pearson	1	.014
	Sig. (bilateral)		.789
	N	382	382
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	.014	1
	Sig. (bilateral)	.789	
	N	382	382

El valor del coeficiente de correlación de Pearson es de 0.014, siendo una relación positiva y casi nula, con un nivel de significancia de $p=0.789 > 0.05$, por lo que se acepta la hipótesis específica nula 4 al no haber relación significativa.

Hipótesis específica 5

H0= No existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA Ayacucho, 2020.

Hi= Existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA Ayacucho, 2020.

Tabla 17

Coefficiente de correlación entre empatía y satisfacción del usuario

		Empatía	Satisfacción del usuario
Empatía	Correlación de Pearson	1	-.005
	Sig. (bilateral)		.918
	N	382	382
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	-.005	1
	Sig. (bilateral)	.918	
	N	382	382

El valor del coeficiente de correlación de Pearson es de -0.005, siendo una relación negativa y casi nula, con un nivel de significancia de $p=0.918 > 0.05$, por lo que se acepta la hipótesis específica nula 4 al no haber relación significativa.

IV. Discusión

Los resultados estadísticos demostraron en la presente investigación que no existe relación significativa entre la calidad de la prestación de servicios y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA Ayacucho, con un coeficiente Pearson $=0.042$ $p=0.412 > 0.05$, aceptando la hipótesis nula de estudio, en la tesis de Ayala (2018) la satisfacción del usuario es regular al 50%, mientras que en la presente investigación alcanzó un 54,97% también en el nivel regular, el autor sugiere capacitar el personal para dinamizar la atención al público del laboratorio del hospital de Chancay, mientras que Chávez, Quezada y Tello (2017) concluye que la evaluación de calidad de servicio es una herramienta eficaz para medir el servicio de transporte terrestre interprovincial, y que está se puede aplicar en otros sectores, adaptando los ítems de medición, la calidad de servicio por ejemplo, hallada en la EPS SEDA Ayacucho fue de 64,14% en su nivel regular, por lo que existe aún brechas por cubrir para la distribución y gestión del recurso agua en Ayacucho, interviniendo cursos diversos.

Los hallazgos de Ros (2016) señalan a través de la observación en campo, que la calidad percibida y satisfacción de usuarios es buena, puesto que la atención adecuada impacta en la calidad de vida y comportamiento, coincidiendo en el enfoque teórico de Morillo (2016), pues el sentir bienestar es fruto de una adecuada prestación o bien de excelencia.

Contrastando la hipótesis específica 1, se determinó que no existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA Ayacucho con un coeficiente Pearson $=0.066$, $p=0.200$ por lo que se aceptó la hipótesis nula del trabajo, por su lado Arboleda (2016) encontró que si hay incidencia en las condiciones inmuebles para la venta de alimentos, pues hay impacto en la satisfacción de vendedores y por ende en clientes en los procesos de adquisición en San Pedro de Riobamba,

Al contrastar la hipótesis específica 2, se halló que no existe relación significativa entre fiabilidad y satisfacción del usuario, con coeficiente Pearson $=0.032$, $p=0.532$ dado el nivel de significancia se aceptó la hipótesis nula, por su lado Rivera (2019) encontró grandes brechas en fiabilidad y capacidad de respuesta en los cliente de Greenandees, siendo necesario aplicadas medidas correctoras y preventivas, similar al presente estudio la fiabilidad en la EPS SEDA Ayacucho fue hallada en un nivel bajo con 48,95% de percepción de la muestra.

Al contrastar la tercera hipótesis específica, se determinó que no existe relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del, con coeficiente de Pearson= -0.010, $p=0.851 > 0.05$, por lo que se aceptó la hipótesis nula, por su parte Díez (2019) concluyó que se debe orientar actividades e inversión en fortalecer la capacidad de respuesta del transporte, para agilizar la movilidad en la ciudad de Granada, también Gonzáles (2016) demostró que el personal de enfermería en el servicio de emergencias del Centro de Salud Pichari requerían mejorar la capacidad de respuesta, pues había mucha inconformidad por parte los pacientes, siendo la insatisfacción media al 48.8%, la capacidad de respuesta hallada en la presente investigación fue de 83,51% en su nivel bajo, siendo algo crítico para la EPS SEDA Ayacucho, pues se requiere agilizar la atención en general de pedidos de servicio de agua a la población de la jurisdicción.

Al contrastar la cuarta hipótesis específica, se determinó que no existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la EPS SEDA Ayacucho, con coeficiente Pearson =0.014, $p=0.789 > 0.05$, aceptando así la hipótesis nula, en la investigación de Botón (2018) obtuvo resultados que la atención del personal de enfermería es bueno, dado que orientación a los pacientes y absuelven sus dudas a nivel salud y administrativo, lo que genera seguridad en las personas atendidas, en el presente estudio se halló la seguridad al 75,25% en su nivel bueno, siendo que los usuarios de la EPS SEDA Ayacucho confían en la entidad, por lo que es necesario fortalecer prácticas en las otras dimensiones que componen la calidad de servicio.

Al contrastar la quinta hipótesis específica, se determinó que no existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de la EPS SEDA Ayacucho, con coeficiente Pearson = -0.005, $p=0.918 > 0.05$, aceptando así la hipótesis nula, por su lado López, Olivera y Tinoco (2018) concluyen que para elevar la calidad de servicio en el servicio de administración tributaria es necesario mejorar relaciones interpersonales en los colaboradores del SAT, siendo que en la presente investigación se halló dicha dimensión al 59,95% en el nivel bajo, por lo que sí es fundamental tomar medidas para mejorar ello en los organismos estatales, guarda vínculo con la afirmación de Garza, Abreu y Badii (2008) pues solo existe calidad cuando las personas practican valores sintonizando y entendiendo lo que otros necesitan.

Asimismo, Solís (2017) afirma que medir la calidad de servicio en el ámbito pública permite tomar decisiones para solucionar problemáticas de la ciudadanía, así como potenciar aspectos de

la gestión institucional orientada a la mejora continua, la medición ha de adaptarse al tipo de servicio y al entorno en general.

Dada la predominancia entre niveles bajos y regulares, sobre todo en fiabilidad y capacidad de respuesta aún existe brechas frente a lo expuesto por Azoulay (2019) pues aún queda un largo camino por satisfacer metas asociadas al objetivo de desarrollo sostenible número 6 concerniente al accesibilidad de agua y desagüe, la realidad se asemeja más a lo señalado por CEPAL (2017) pues existe inequidad en la calidad y accesibilidad a servicios contrastados en zonas urbanas versus las rurales, siendo la ineficiencia de gestión la principal causa de ello, trayendo consigo consecuencias en la salud de los más vulnerables, pues así se comprueba lo que mencionó Chávez (2019) en referencia a las grandes brechas que existen en el país en temas de saneamiento.

Se ha de reforzar la coordinación y articulación de capacidades entre EPS SEDA Ayacucho y la SUNASS en beneficio de los habitantes ayacuchanos a fin de sanear sus necesidades frente al recurso agua, siendo la presente medición descriptiva de ambas variables un referente para mejorar aspectos de los servicios y que tenga incidencia en la satisfacción con resultados favorables. (Instituto de Negocios y Metodología, 2016). Desde el punto de vista institucional mejorar índices de satisfacción usuaria permitirá, según Thompson (2006) contar con difusión gratuita como insumo de automotivación a la entidad para mejorar continuamente, así como mejorar la productividad y competitividad frente a otros entes ganando reconocimiento y cimentando bases de lealtad en los usuarios.

V. Conclusiones

Primera

Se determinó que no existe relación significativa entre la calidad de la prestación de servicios y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA Ayacucho, la correlación fue con un valor $Pearson=0.042$ indica una correlación nula, con nivel de significancia de $0.412 > 0.05$ cumple la condición de aceptar la hipótesis nula.

Segunda

Se determinó que no existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA Ayacucho, la correlación fue con un valor $Pearson = 0.066$ el cual indica una correlación nula, con un nivel de significancia de $0.200 > 0.05$ cumpliendo la condición para aceptar la hipótesis específica nula 1.

Tercera

Se determinó que no existe relación significativa entre la fiabilidad y y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA Ayacucho, la correlación fue con un valor $Pearson=0.032$ el cual indica una correlación nula, con un nivel de significancia de $0.532 > 0.05$ cumpliendo la condición para aceptar la hipótesis específica nula 2.

Cuarta

Se determinó que no existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA Ayacucho, la correlación fue con un valor $Pearson= -0.010$ el cual indica una correlación nula, con un nivel de significancia de $0.851 > 0.05$ cumpliendo la condición para aceptar la hipótesis específica nula 3.

Quinta

Se determinó que no existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA Ayacucho, la correlación fue con un valor $Pearson =0.014$ el cual indica una correlación nula, con un nivel de significancia de $0.789 > 0.05$ cumpliendo la condición para aceptar la hipótesis específica nula 4.

Sexta

Se determinó que no existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA Ayacucho, la correlación fue con un valor Pearson = -0.005 el cual indica una correlación nula, con un nivel de significancia de $0.918 > 0.05$ cumpliendo la condición para aceptar la hipótesis específica nula 5.

VI. Recomendaciones

Primera

La EPS SEDA Ayacucho, debe identificar en conjunto con sus gerentes, las falencias que afectan la calidad de servicio respecto al agua, más aún por ser un recurso indispensable para las familias ayacuchanas, a fin de promover la salud en sus diversos aspectos, deben contar con sus recibos, y mantenimientos rutinarios para asegurar la provisión del servicio y por ende la satisfacción de sus necesidades, fortaleciendo el desarrollo humano

Segunda

A los colaboradores recibir capacitaciones o sesiones de coaching a modo de entrenamiento para la atención cálida y respetuosa hacia la población, para el trabajo formarse constantemente con cursos o diplomados vinculados a sus funciones, diseñar sus requerimientos materiales y tecnológicos bajo criterios de modernidad y oportunidad.

Tercera

A los directivos, y funcionarios en general, dividir el trabajo de manera eficiente, para atender a cabalidad las solicitudes en el menor tiempo posible, realizar reuniones con el personal a su mando para fortalecer el compromiso institucional.

Cuarta

A los usuarios del distrito, fortalecer su ejercicio de participación, acudiendo con solicitudes claras y entendibles, para fomentar coordinación, y puestas de manifiesto de atención a sus necesidades con lo requerido por la entidad.

Quinta

A la división orgánica encargada del patrimonio e infraestructura, desarrollar planes de gestión de riesgos integral, y fomentar la salud ocupacional para salvaguardar la seguridad del personal de la EPS.

Sexta

A la comunidad investigadora, desarrollar nuevas tesis en torno a la calidad de servicios vinculadas a la gestión de agua potable, pues el impacto en la comunidad es relevante para la salud en general,

para lo cual es necesario estudiar más a fondo la satisfacción de usuarios y otras variables relacionadas a la gestión en entornos gubernamentales.

Referencias

- Angulo, K. y Peralta, V. (2016), investigación *Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable de la ciudad de Cajamarca, 2015*". Universidad Privada del Norte. Cajamarca, Perú.
- Arboleda, L. (2016), investigación *Incidencia de la infraestructura sobre la satisfacción de los clientes y vendedores de la Empresa Municipal de Productores Agrícolas San Pedro de Riobamba (EMMPA)*. Impreso en Lima, Perú.
- Arias, A. (2013), *Calidad de los servicios y satisfacción del usuario*. Facultad de ciencias de la comunicación, Universidad Complutense, España.
- Ayala, M. (2018), investigación *Factores asociados a la satisfacción del usuario externo respecto a la atención en el servicio de laboratorio – Hospital de Chancay 2015 – 2016*. Universidad Nacional Federico Villarreal. Impreso en Lima, Perú.
- Azoulay, A. (2019), *Informe Mundial Sobre el Desarrollo de los Recursos Hídricos de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura*. Oficina de Programas sobre Evaluación Mundial de los Recursos Hídricos. División de Ciencias del Agua, UNESCO. www.unesco.org/water/wwap
- Bernal, C. (2010), *Metodología de la investigación*. Universidad de La Sabana, Colombia. Editorial Pearson Educación, www.pearsoneducacion.net
- BID (2018), *Foro Mundial del Agua 2018 América Latina y el Caribe*. Banco Interamericano de Desarrollo, pp. 5 - 7.
- Botón, S. (2018), investigación *Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente CAP de Cunén, Quiché, Guatemala, año 2017*. Universidad Rafael Landívar. Impreso en Quetzaltenango, Guatemala.
- Carmona A. y Leal A. (1998), *La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente*. Universidad pablo de Olavide y Universidad de Sevilla. Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa Vol. 4, N° 1, 1998, pp. 53-80. Impreso en España.
- CEPAL (2018), *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Copyright Naciones Unidas de 2018, pp. 35 - 36, www.cepal.org

- CEPLAN (2016), *Plan Estratégico de Desarrollo Nacional Actualizado. Perú hacia el 2021*, impreso en Lima – Perú, p. 100 www.ceplan.gob.pe
- Calvopiña, D. (2017), investigación *Modelo de gestión de la calidad de los servicios turísticos de Riobamba orientado a la competitividad y al desarrollo sostenible del Ecuador*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Corral, Y. (2014), *Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos*. Facultad de ciencias económicas y sociales, Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Cruzatt, J. y Huamaní, K. (2018), investigación *Dimensiones de la calidad del servicio de radio taxis y satisfacción de los usuarios, en la ciudad de Ayacucho, 2017*. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, Perú.
- Chávez, C., Quezada, R. y Tello, H. (2017), investigación *Calidad en el servicio en el sector transporte terrestre interprovincial en el Perú*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Impreso en Lima, Perú.
- Chávez, R. (2019), *Agua y saneamiento: Radiografía de un sector prioritario en el Perú*. Stakeholders,
- Díez, F. (2019), investigación *Desarrollo y validación de técnicas avanzadas para la evaluación por la calidad de servicio percibido por el usuario en transportes públicos, Granada*. Universidad de Granada. Impreso en Granada, España.
- Duque, R. (2019), *21 Congreso Nacional de Andesco*, Cartagena, gobierno de Colombia, contacto@presidencia.gov.co
- Espinoza, E. (2018), *Las variables y su operacionalización en la investigación educativa*. Revista Conrado, recuperado de <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>
- Garza, E., Abreu, J. y Badii, M. (2008), *Mejoramiento de la calidad de los servicios mediante el modelo de las discrepancias entre las expectativas de los clientes y las perspectivas de la empresa*. www.daenajournal.org
- Gonzáles, K. (2016), investigación *Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto al cuidado integral que recibe del profesional de enfermería en el servicio de emergencias del Centro de Salud Pichari – Cuzco, 2016*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Impreso en Lima, Perú.
- Hernández, R. (2014), *Metodología de la investigación*. Editorial McGraw Hill Education, sexta edición, México, D.F. Pp. 4 – 15, www.intercambiosculturales.org

- Huancollo, J. (2018), investigación *calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco – Huancané – puno, 2017*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Hurtado de Barrera, J. (2012), *El proyecto de investigación*. Ediciones Quirón, séptima edición, Caracas, www.researchgate.net
- INEM (2016), *Plan Estratégico Institucional EPS SEDA AYACUCHO*. Impreso en Ayacucho – Perú, p. 42.
- Lara, R. (2002), *La gestión en la calidad en los servicios*. Revista Conciencia Tecnológica del Instituto Tecnológico de Aguas Calientes, México. Conciencia Tecnológica, número 19, abril, 2002. www.redalyc.org/articulo.oa?id=944401905
- León, O. (2016), *Cómo redactar textos científicos y seguir las normas APA*. Grupo Editorial Garceta, primera edición. Impreso en España. www.garceta.es
- López, L., Olivera, S. y Tinoco, D. (2018), investigación *Satisfacción del usuario en el marco de la relación Estado – ciudadanos: políticas y estrategias para la calidad de la atención al contribuyente en el Servicio de Administración Tributaria*. Universidad ESAN. Impreso en Lima, Perú.
- MVCS (2016), *IV Conferencia Latinoamericana de Saneamiento – Latinosan Perú 2016*, impreso en Lima – Perú, Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, pp. 72-75.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, E. (2018), *Metodología de la investigación*, Ediciones de la U, quinta edición. Bogotá, Colombia, www.edicionesdelau.com
- OMS y UNICEF (2017), *Informe de actualización 2017 y la línea de base de los ODS Progresos en materia de agua potable, saneamiento e higiene. Organización Mundial de la Salud y Fondo de las Naciones Unidas para la infancia*. Pp. 7 – 21, www.washdata.org
- Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento. Primera edición, www.vivienda.gob.pe
- OTASS, (2017), *Nuevo marco normativo para la mejora de la gestión de los servicios de saneamiento*.
- Ramírez, V. (2016), investigación *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016*. Universidad César Vallejo.
- Rivera, S. (2019), investigación *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. Impreso en Guayaquil, Ecuador.

- Ros, A. (2016), investigación *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. Universidad Católica San Antonio. Impreso en Murcia, España.
- SEDAPAL, (2016), *Informe de sostenibilidad 2016*. Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima- SEDAPAL S.A. www.sedapal.com.pe
- Solís, J. (2017), investigación *Medición de la calidad en los servicios públicos*. Universidad de Costa Rica. Impreso en Costa Rica.
- Solórzano, G. y Aceves, J. (2013), *Importancia de la calidad del servicio al cliente- un pilar en la gestión empresarial*. Año XIII, N° 82, julio – setiembre 2002. Revista El Buzón de Pacioli del Departamento de Contaduría y Finanzas publicadas por el Instituto Tecnológico de Sonora, México. www.itson.mx/Pacioli
- Soto, L. (2013), *Metodología de la investigación*, www.sld.cu
- Vergara, M. (2016), investigación *dimensiones involucradas en la evaluación de satisfacción usuaria hacia seguros de salud en Chile*. Universidad de Chile.
- Vergés, J. (2016), *Servicios de agua potable y alcantarillado: Lecciones de las experiencias de Alemania, Francia e Inglaterra*. Copyright Naciones Unidas, pp. 7 - 14.
- Villavicencio – Caparó, E. (2019), *¿Cómo plantear las variables de una investigación? Operacionalización de las variables*. Revista OACTIVA UC Cuenca. Universidad de Cuenca, vol. 4, N° 1, pp. 9 – 14, enero-abril.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Calidad de la prestación de los servicios y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Calidad de la prestación de los servicios				
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de la prestación de los servicios y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020?	Determinar si existe relación entre la calidad de la prestación de los servicios y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020	Existe relación entre la calidad de la prestación de los servicios y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles y rango
			Elementos tangibles	Personal	1, 2, 3, 4	Escala Ordinal	
			Fiabilidad	Instalaciones físicas,	5, 6, 7	Likert	Eficiente
			Capacidad de respuesta	equipos y materiales		Nunca (1)	(87 a 115)
			Seguridad	Cumplimiento	8, 9	Casi nunca (2)	Regular
			Empatía	Cuidado	10, 11	Algunas veces (3)	(55 a 86)
				Voluntad	12, 13	Casi siempre (4)	Deficiente
				Rapidez	14, 15	Siempre (5)	(23 a 54)
				Inexistencia de riesgos	16, 17		
				Inexistencia de peligros	18, 19		
	Amabilidad	20, 21					
	Conexión	22, 23					
Problemas específicos:	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Satisfacción del usuario				
¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020?	Determinar si existe relación de los elementos tangibles con la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020	Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles y rango
						Escala Ordinal	
¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020?	Determinar si existe relación de la fiabilidad con la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020	Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020	Relativo a la facturación	Recibos del servicio	1, 2		Eficiente
				Régimen de facturación	3, 4	Nunca (1)	(68 a 90)
¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020?	Determinar si existe relación de la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020	Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020	Relativo a la no facturación	Acceso a los servicios	5, 6	Algunas veces (3)	(43 a 67)
				Consumo de agua potable	7, 8, 9	Casi siempre (4)	Deficiente
				Medidores domiciliarios	10, 11, 12, 13, 14	Siempre (5)	(18 a 42)
				Cortes y reapertura de servicios	15, 16		
	Información recibida	17, 18					
¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020?	Determinar si existe relación de la seguridad con la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020	Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020					
¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020?	Determinar si existe relación de la empatía con la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020	Existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020					

Nivel - Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e Instrumentos	Estadística a utilizar
Nivel: Descriptivo correlacional	Población: 54 608	Variable 1: Calidad de la prestación de los servicios	Descriptiva:
Diseño: No experimental	Tipo de muestreo: No probabilístico	Técnica: Encuesta	Frecuencias, porcentaje en tablas y figuras
Método: Hipotético deductivo	Tamaño de la muestra: 382	Instrumento: Cuestionario	Inferencial
		Autor: Walter Humberto Ascarza Olivares	La prueba estadística de Pearson
		Año: 2020	
		Monitoreo: Constante	
		Ámbito de aplicación: ciudad de Ayacucho	
		Variable 2: Satisfacción del usuario	
		Técnica: Encuesta	
		Instrumento: Cuestionario	
		Autor: Walter Humberto Ascarza Olivares	
		Año: 2020	
		Monitoreo: Constante	
		Ámbito de aplicación: ciudad de Ayacucho	

Anexo 2: Instrumento que mide calidad de prestación de servicios

ENCUESTA

INVESTIGACION: CALIDAD DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS Y LA SATISFACCION DEL USUARIO DE LA GERENCIA COMERCIAL DE LA EPS SEDA AYACUCHO

ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS

Por favor, sírvase responder la siguiente encuesta para conocer la calidad de la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado de la gerencia comercial de la EPS SEDA SEDA AYACUCHO. Sus respuestas serán tratadas en forma confidencial y anónima.

INSTRUCCIONES: En la encuesta le planteamos un grupo de preguntas. Lea cuidadosamente y marque con un aspa [X] según escala Liker, de acuerdo a su apreciación. Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5)

N°	DESCRIPCION	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
ELEMENTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
1	Los empleados demuestran personalidad adecuada en el servicio					
2	La imagen de honestidad caracteriza a los empleados					
3	Los empleados muestran interés por mis solicitudes					
4	Los empleados se encuentran capacitados adecuadamente					
5	El estado físico del local institucional es adecuado para la atención del usuario					
6	El equipamiento para la prestación de servicios es moderno					
7	Los materiales proporcionados para educación sanitaria que son didácticos					
FIABILIDAD						
8	Cumplen con atender mis solicitudes en el tiempo adecuado					
9	El cumplimiento en la solución de mis reclamos es a cabalidad					
10	Prestan mucho cuidado en las tareas que realizan					
11	Con mucha convicción realizan las explicaciones					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
12	Los empleados me atienden con prontitud					
13	A los empleados les caracteriza la atención esmerada					

N°	DESCRIPCION	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
14	La atención de mis requerimientos lo realizan con celeridad					
15	Los problemas del servicio me solucionan con prontitud					
	SEGURIDAD					
16	Los riesgos en la prestación de los servicios son nulos					
17	En las oficinas no se perciben riesgos					
18	Me brindan el servicio sin que exista ningún peligro					
19	No se perciben peligros en las oficinas					
	EMPATIA					
20	Los empleados me atienden con amabilidad					
21	Los empleados se solidarizan conmigo					
22	Hay afecto en la atención recibida					
23	Tengo conexión en el trato con los empleados					

Anexo 3: Instrumento que mide satisfacción del usuario

ENCUESTA

INVESTIGACION: CALIDAD DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS Y LA SATISFACCION DEL USUARIO DE LA GERENCIA COMERCIAL DE LA EPS SEDA AYACUCHO

ENCUESTA SOBRE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Por favor, sírvase responder la siguiente encuesta para conocer la satisfacción de los usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO. Sus respuestas serán tratadas en forma confidencial y anónima.

INSTRUCCIONES: En la encuesta le planteamos un grupo de preguntas. Lea cuidadosamente y marque con un aspa (X) según escala Likert, de acuerdo a su apreciación.

Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5)

N°	DESCRIPCION	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
	RELATIVO A LA FACTURACION	1	2	3	4	5
1	En el recibo mensual del servicio se consignan información necesaria					
2	En mi domicilio entregan los recibos mensuales de manera puntual					
3	El régimen de facturación de recibos es correcto					
4	La tarifa del régimen de facturación aplicados a mis recibos son los indicados					
	RELATIVO A LA NO FACTURACION					
5	Sin dificultad accedi a los servicios de agua potable y alcantarillado					
6	Programaron charlas previas al acceso a los servicios sanitarios					
7	Tengo continuidad total (24 horas de servicio) para consumo de agua potable					
8	Estoy de acuerdo con el registro promedio de mi consumo mensual de agua potable					
9	Me facturaron por consumo atípico de agua potable					
10	El micromedidor que instalaron en mi domicilio es de buena calidad					
11	El micromedidor domiciliario del servicio funciona adecuadamente					
12	Me instalaron rápidamente el micromedidor domiciliario					
13	Retiran el micromedidor domiciliario previa notificación					
14	Notifican para realizar mantenimiento del micromedidor domiciliario					
15	Se realizan cortes del servicio de agua potable justificadamente					
16	Rápidamente realizan la rehabilitación del servicio de agua potable cortado					
17	Me atienden adecuadamente cuando hago consultas informativas telefónicas					
18	En las oficinas la información que me brindan me satisface					

Anexo 4: Validación por juicio de expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles							
1	Los empleados demuestran personalidad adecuada en el servicio	✓		✓		✓		
2	La imagen de honestidad caracteriza a los empleados	✓		✓		✓		
3	Los empleados muestran interés a mis solicitudes	✓		✓		✓		
4	Los empleados se encuentran adecuadamente capacitados	✓		✓		✓		
5	El estado físico del local institucional es adecuado para la atención del usuario	✓		✓		✓		
6	El equipamiento para la prestación de servicios es moderno	✓		✓		✓		
7	Los materiales proporcionados para educación sanitaria son didácticos	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	SI	No	SI	No	SI	No	
8	Cumplen con atender mis solicitudes en el tiempo adecuado	✓		✓		✓		
9	El cumplimiento en la solución de mis reclamos es a cabalidad	✓		✓		✓		
10	Prestan mucho cuidado en las tareas que realizan	✓		✓		✓		
11	Con mucha convicción realizan las explicaciones	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	SI	No	SI	No	SI	No	
12	Los empleados me atienden con prontitud	✓		✓		✓		
13	A los empleados les caracteriza la atención esmerada	✓		✓		✓		
14	La atención de mis requerimientos lo realizan con celeridad	✓		✓		✓		
15	Los problemas del servicio me solucionan con prontitud	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	SI	No	SI	No	SI	No	
16	Los riesgos en la prestación de servicios son nulos	✓		✓		✓		
17	En las oficinas no se perciben riesgos	✓		✓		✓		
18	Me brindan el servicio sin que exista ningún peligro	✓		✓		✓		
19	En las oficinas no se perciben peligros	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5: Empatía	SI	No	SI	No	SI	No	
20	Los empleados me atienden con amabilidad	✓		✓		✓		
21	Los empleados se solidarizan conmigo	✓		✓		✓		
22	Hay afecto en la atención recibida	✓		✓		✓		
23	Tengo conexión en el trato con los empleados	✓		✓		✓		

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. GUIZADO OSCCO, FELIPE
Especialidad del validador: Docente metodólogo

DNI: 31169557

22 de junio del 2020

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: Relativo a la facturación								
1	En el recibo mensual del servicio se consignan información necesaria	✓		✓		✓		
2	En mi domicilio entregan los recibos mensuales de manera puntual	✓		✓		✓		
3	El régimen de mi facturación de recibos es correcto	✓		✓		✓		
4	La tarifa del régimen de facturación aplicados a mis recibos son los indicados	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Relativo a la no facturación								
5	Sin dificultad accedo a los servicios de agua potable y alcantarillado	✓		✓		✓		
6	Programaron charlas previas para el acceso a los servicios sanitarios	✓		✓		✓		
7	Tengo continuidad total (24 horas de servicio) para consumo de agua potable	✓		✓		✓		
8	Estoy de acuerdo con el registro promedio de mi consumo mensual de agua potable	✓		✓		✓		
9	Me facturaron por consumo atípico de agua potable	✓		✓		✓		
10	El micromedidor que instalaron en mi domicilio es de buena calidad	✓		✓		✓		
11	El micromedidor domiciliario del servicio funciona adecuadamente	✓		✓		✓		
12	Me instalaron rápidamente el micromedidor domiciliario	✓		✓		✓		
13	Retiran el micromedidor domiciliario previa notificación	✓		✓		✓		
14	Notifican para realizar mantenimiento del micromedidor domiciliario	✓		✓		✓		
15	Se realizan cortes del servicio de agua potable justificadamente	✓		✓		✓		
16	Rápidamente realizan la rehabilitación del servicio de agua potable cortado	✓		✓		✓		
17	Me atienden adecuadamente cuando hago consultas informativas por teléfono	✓		✓		✓		
18	En las oficinas la información que me brindan me satisface.	✓		✓		✓		

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. GUIZADO OSCCO, FELIPE **DNI: 31169557**

Especialidad del validador: Docente metodólogo

22 de junio del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Elementos tangibles								
1	Los empleados demuestran personalidad adecuada en el servicio	✓		✓		✓		
2	La imagen de honestidad caracteriza a los empleados	✓		✓		✓		
3	Los empleados muestran interés a mis solicitudes	✓		✓		✓		
4	Los empleados se encuentran adecuadamente capacitados	✓		✓		✓		
5	El estado físico del local institucional es adecuado para la atención del usuario	✓		✓		✓		
6	El equipamiento para la prestación de servicios es moderno	✓		✓		✓		
7	Los materiales proporcionados para educación sanitaria son didácticos	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: Fiabilidad								
8	Cumplen con atender mis solicitudes en el tiempo adecuado	✓		✓		✓		
9	El cumplimiento en la solución de mis reclamos es a cabalidad	✓		✓		✓		
10	Prestan mucho cuidado en las tareas que realizan	✓		✓		✓		
11	Con mucha convicción realizan las explicaciones	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: Capacidad de respuesta								
12	Los empleados me atienden con prontitud	✓		✓		✓		
13	A los empleados les caracteriza la atención esmerada	✓		✓		✓		
14	La atención de mis requerimientos lo realizan con celeridad	✓		✓		✓		
15	Los problemas del servicio me solucionan con prontitud	✓		✓		✓		
DIMENSION 4: Seguridad								
16	Los riesgos en la prestación de servicios son nulos	✓		✓		✓		
17	En las oficinas no se perciben riesgos	✓		✓		✓		
18	Me brindan el servicio sin que exista ningún peligro	✓		✓		✓		
19	En las oficinas no se perciben peligros	✓		✓		✓		
DIMENSION 5: Empatía								
20	Los empleados me atienden con amabilidad	✓		✓		✓		
21	Los empleados se solidarizan conmigo	✓		✓		✓		
22	Hay afecto en la atención recibida	✓		✓		✓		
23	Tengo conexión en el trato con los empleados	✓		✓		✓		

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. Segundo Pérez Saavedra** DNI: 25601051

Especialidad del validador: **Gestión de la Educación**

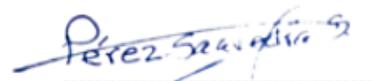
02 de julio del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Relativo a la facturación							
1	En el recibo mensual del servicio se consignan información necesaria	✓		✓		✓		
2	En mi domicilio entregan los recibos mensuales de manera puntual	✓		✓		✓		
3	El régimen de mi facturación de recibos es correcto	✓		✓		✓		
4	La tarifa del régimen de facturación aplicados a mis recibos son los indicados	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: Relativo a la no facturación	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Sin dificultad accedí a los servicios de agua potable y alcantarillado	✓		✓		✓		
6	Programaron charlas previas para el acceso a los servicios sanitarios	✓		✓		✓		
7	Tengo continuidad total (24 horas de servicio) para consumo de agua potable	✓		✓		✓		
8	Estoy de acuerdo con el registro promedio de mi consumo mensual de agua potable	✓		✓		✓		
9	Me facturaron por consumo atípico de agua potable	✓		✓		✓		
10	El micromedidor que instalaron en mi domicilio es de buena calidad	✓		✓		✓		
11	El micromedidor domiciliario del servicio funciona adecuadamente	✓		✓		✓		
12	Me instalaron rápidamente el micromedidor domiciliario	✓		✓		✓		
13	Retiran el micromedidor domiciliario previa notificación	✓		✓		✓		
14	Notifican para realizar mantenimiento del micromedidor domiciliario	✓		✓		✓		
15	Se realizan cortes del servicio de agua potable justificadamente	✓		✓		✓		
16	Rápidamente realizan la rehabilitación del servicio de agua potable cortado	✓		✓		✓		
17	Me atienden adecuadamente cuando hago consultas informativas por teléfono	✓		✓		✓		
18	En las oficinas la información que me brindan me satisface.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

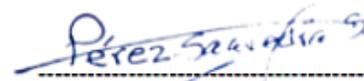
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [✓]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Segundo Pérez Saavedra** DNI: 25601051

Especialidad del validador: **Gestión de la Educación**

02 de julio del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

Anexo 5: Autorización para el desarrollo de tesis



SEDA AYACUCHO
Renovándose para servir mejor

Servicio de Agua Potable y
Alcantarillado de Ayacucho S.A.
RUC. 20143079075

AUTORIZACION

El Gerente General del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Ayacucho Sociedad Anónima, SEDA AYACUCHO autoriza al señor **Walter Humberto Ascarza Olivares**, identificado con DNI N° 28222186, maestrando en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo para que efectúe la aplicación del instrumento SERVQUAL mediante encuestas en el ámbito jurisdiccional de la prestadora en el marco del proyecto de investigación de tesis “Calidad de la prestación de los servicios y la satisfacción del usuario de la Gerencia Comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020.”

Se expide la presente autorización a solicitud del interesado para efectos de trámite de sustentación de tesis en la Universidad César Vallejo.


SERVICIO DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE AYACUCHO S.A.
SEDA AYACUCHO
ING. JORGE A. MONTES VARA
GERENTE GENERAL

Ayacucho, 30 de junio de 2020,

Anexo 6: Bases de datos de las variables

ENCUESTA VARIABLE: CALIDAD DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS																								
Encuestado	Escala y Valor: Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)																							
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	
1	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	3	3	4	
2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	
3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	5	5	4	5	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3	4	3	5	5	5	4	3	3	3	3
5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	3	3
6	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	5	5	5	3	4	3	3
7	4	3	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	4	5	4	4	3	4	4
8	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	5	4	3	4	3	3	3
9	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	4	4	3	3	4	3
10	3	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4
11	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
14	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	5	4	5	4	4	3	3	3
15	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
16	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	5	5	4	3	3	3	4
17	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3
18	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	5	4	4	5	4	3	3	3	2
19	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	5	4	4	5	3	3	3	3	3
20	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3
21	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
22	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3
24	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3
25	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	4	5	5	4	4	3	3	4
26	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
27	3	3	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4
28	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	5	5	5	5	4	3	3	3	3
29	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3
30	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3
31	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	5	4	5	4	4	3	3	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3
33	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	5	5	5	5	4	4	3	3	3
34	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	5	5	5	5	4	3	3	3	4
35	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4
36	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3
37	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3
38	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3
39	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	3	3	3	3
40	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	3	3	3	3
41	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4
42	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	5	4	4	5	4	3	3	3	3
43	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
44	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
45	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3	3
46	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	5	5	5	5	4	3	3	3	3
47	3	3	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
48	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	5	4	5	5	4	3	3	3	4
49	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4
50	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	5	4	3	3	3	3
51	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
52	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3	3
53	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
54	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3
55	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	4	5	4	5	4	3	3	3
56	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
57	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3
58	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3

59	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	5	4	4	5	4	3	3	2
60	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3
61	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3
62	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3
63	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3
64	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
65	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	5	4	4	3	3
66	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
67	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3
68	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
69	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3
70	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	5	4	5	4	4	4	3	4
71	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3
72	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	4	4	3	3
73	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
74	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
75	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	3	3	3
76	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	5	5	5	5	4	3	3	3
77	3	3	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
78	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	5	5	5	4	4	3	3	4
79	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	3	4
80	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	5	4	3	3	3
81	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
82	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3
83	4	4	4	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
84	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3
85	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	5	4	4	3	3
86	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
87	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	5	5	4	3	3	3
88	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3
89	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	3	3	2
90	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
91	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3
92	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3
93	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3
94	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
95	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	5	4	4	3	3
96	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
97	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
98	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
99	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3
100	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	5	4	5	4	4	4	3	4
101	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3
102	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	4	4	3	3	3
103	3	3	4	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4
104	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
105	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
107	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	5	4	4	3	3
108	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
109	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	5	5	4	3	3	3
110	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3
111	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	3	3	2
112	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3
113	5	5	5	5	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3
114	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
115	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3
116	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3
117	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	5	4	3	3	3
118	3	3	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
119	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	5	5	5	4	4	3	3	4	4
120	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	5	5	4	4	4

121	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	5	4	3	3	3
122	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
123	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3	3
124	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
125	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3
126	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	5	5	4	5	4	4	4	3	3
127	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
128	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	5	5	4	1	3	3	3
129	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3
130	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	3	3	3	2
131	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
132	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3
133	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
134	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
136	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	5	5	4	5	4	4	3	3	3
137	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
138	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	5	5	6	3	3	3	3
139	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
140	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	4	4	5	4	3	3	3	2
141	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	5	4	4	5	3	3	3	3	3
142	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3
143	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
144	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3	3
145	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3
146	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	5	4	3	3	3	3
147	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4
148	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3
149	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	5	5	4	5	4	4	3	3	3
150	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
151	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3
152	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3
153	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	3	3	3	2
154	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	5	4	4	5	3	3	3	3	3
155	4	5	5	5	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3
156	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
157	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3	3
158	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3
159	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	5	4	3	3	3
160	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	4	5	5	4	4	3	3	4
161	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	5	5	5	5	5	3	3	3	4
162	3	3	4	4	5	5	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4
163	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
164	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	5	5	4	5	4	4	3	3	3
165	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
166	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	5	4	5	3	3	3
167	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3
168	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	4	4	5	4	3	3	3	2
169	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	5	4	4	5	3	3	3	3
170	4	5	5	5	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3
171	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
172	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3	3
173	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3
174	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	5	4	3	3	3	3
175	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	4	5	5	4	4	3	3	4
176	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
177	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	5	5	4	5	4	4	3	3	3
178	3	3	4	3	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4
179	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
180	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
182	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	5	5	4	5	4	4	3	3	3

183	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
184	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	5	5	4	3	3	3
185	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
186	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	5	4	3	3	2
187	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	5	4	4	5	3	3	3	3
188	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3
189	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
190	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3
191	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3
192	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	5	4	3	3	3
193	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
194	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3
195	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3
196	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	5	4	3	3	3
197	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4
198	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	5	5	5	5	5	3	3	4
199	3	3	4	4	5	4	5	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	3	4
200	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	5	5	5	5	4	3	3	3	3
201	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3
202	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3
203	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	3	3	3
204	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3
205	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	5	5	5	5	4	4	3	3
206	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	5	5	5	5	4	3	3	4
207	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4
208	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3
209	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3
210	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	3	3	3
211	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	3	3	3
212	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	3	3	3
213	4	5	5	5	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3
214	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
215	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	5	3	3	5	4	4	5	3	3	3
216	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3
217	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	5	4	3	3	3
218	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4
219	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3
220	3	3	4	4	5	5	5	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	3	4
221	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
222	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	5	4	5	4	4	3	3
223	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
224	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	2	3	4	4	5	5	4	3	3	3
225	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3
226	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	5	4	4	5	4	3	3	2
227	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	5	4	4	3	5	3	3	3
228	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3
229	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
230	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3
231	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3
232	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	5	4	3	3	3	3
233	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	5	4	5	4	4	4	3	4
234	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3
235	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	4	3	3	3
236	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
237	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
238	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3
239	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	5	5	5	5	4	3	3	3	3
240	3	3	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
241	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	5	5	5	4	4	3	3	4
242	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	3	4
243	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	5	4	3	3	3	3
244	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3

245	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3
246	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
247	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	5	4	4	3	3
248	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	4	5	4	4	3	3
249	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
250	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	5	4	3	3	3
251	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3
252	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	4	4	5	4	3	3	2
253	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	5	4	4	5	3	3	3
254	5	5	5	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	3
255	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
256	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3
257	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3
258	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	5	4	3	3	3
259	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	4	5	5	4	3	4
260	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	5	5	5	5	5	3	3
261	3	3	4	4	5	5	5	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	3
262	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	5	5	5	4	3	3	3
263	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3	3
264	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3
265	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5	4	5	4	4	4	3	3
266	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
267	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3
268	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3
269	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	5	4	3	3	3
270	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4
271	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3
272	3	3	4	4	5	5	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	3	4
273	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
274	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	5	4	5	4	3	3
275	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
276	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	5	5	4	3	3	3
277	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3
278	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	4	4	5	4	3	3	2
279	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	5	4	4	5	3	3	3	3
280	4	5	5	5	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3
281	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
282	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3
283	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3
284	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	5	4	3	3
285	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	4	5	4	4	4	3	4
286	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3
287	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3
288	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	5	4	3	3	3
289	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4
290	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	5	5	5	5	5	3	3	4
291	3	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	3	4
292	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	5	5	5	5	4	3	3	3
293	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3
294	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3
295	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	5	5	4	5	4	4	3	3
296	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3
297	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	5	5	5	5	4	4	3	3
298	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	5	5	5	5	4	3	3	3	4
299	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4
300	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3
301	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3
302	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3
303	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	3	3	3
304	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	3	3	3
305	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	5	5	5	5	4	3	3	3	3
306	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3

307	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3
308	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	5	5	4	5	4	5	4	4	3	3
309	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	4	5	4	3	3	3
310	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3
311	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	5	5	5	5	4	3	3	3	4
312	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	
313	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	
314	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	
315	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	
316	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	3	3	3	3	
317	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	3	3	3	
318	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3	
319	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
320	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3	
321	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	
322	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	5	4	3	3	3	3	
323	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	4	5	5	4	4	3	3	4	
324	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	4	
325	3	3	4	4	5	5	5	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	3	3	3	3	4	
326	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
327	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	5	5	4	5	4	4	3	3	3	
328	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
329	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	5	4	3	3	3	
330	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	
331	3	3	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
332	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	5	5	4	4	3	3	3	4	
333	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4	
334	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	5	4	3	3	3	3	
335	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
336	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3	3	
337	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
338	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	
339	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	5	5	4	5	4	4	3	3	3	
340	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	
341	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	5	4	3	3	3	3	
342	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	
343	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	4	4	5	4	3	3	3	2	
344	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	5	4	4	5	3	3	3	3	
345	5	5	5	5	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	
346	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
347	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3	3	
348	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	
349	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	5	4	3	3	3	3	3	
350	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	4	5	4	4	3	3	3	4	
351	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	
352	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	5	5	5	4	4	3	3	3	3	
353	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
354	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
355	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3	3	
356	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	5	5	5	4	3	3	3	3	3	
357	3	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
358	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	5	5	5	4	4	3	3	4	4	
359	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4	
360	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	2	4	4	4	5	4	3	3	3	3	
361	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
362	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3	3	
363	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
364	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	
365	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	5	4	5	4	4	4	3	3	3	
366	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	5	4	3	3	3	3	
367	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	4	5	4	4	3	3	4	4	
368	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	5	5	5	5	3	3	4	4	

369	3	3	4	4	5	5	5	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	3	4
370	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
371	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	3	3	3	5	5	4	5	4	4	3	3
372	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
373	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	5	5	4	3	3	3
374	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3
375	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	4	4	5	4	3	3	2	
376	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	5	4	4	5	3	3	3	3	
377	4	5	5	5	3	4	4	4	3	3	3	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3
378	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
379	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3	
380	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	
381	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	5	4	3	3	3	
382	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4

ENCUESTA VARIABLE: SATISFACCION DEL USUARIO

Encuestado	Escala y Valor: Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)																	
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18
1	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	2	4	3	2	3
2	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	2	4
3	4	4	4	5	3	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3
4	5	4	4	3	4	4	5	5	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3
5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	3	3
6	4	3	3	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	3	3
7	5	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	5	3	4	5	2	3
8	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5	2	4
9	4	3	4	4	3	3	3	5	3	5	4	5	5	2	4	4	2	3
10	4	4	5	4	5	3	3	4	3	4	5	4	4	2	3	4	3	3
11	5	4	4	5	5	3	3	4	3	4	5	3	3	2	5	3	3	3
12	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3
13	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	2	4	3	3	4
14	5	5	5	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	4	3	3	3
15	5	5	5	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	3	4	3
16	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	2	3	4	3	3
17	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3
19	4	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
20	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3
21	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3
22	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
23	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4
24	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	2	3
25	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3
26	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	3	3
27	4	3	3	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	3	3
28	5	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	5	3	4	5	2	3
29	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5	2	4
30	4	3	4	4	3	3	3	5	3	5	4	5	5	2	4	4	2	3
31	4	4	5	4	5	3	3	4	3	4	5	4	4	2	3	4	3	3
32	5	4	4	5	5	3	3	4	3	4	5	3	3	2	5	3	3	3
33	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3
34	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	2	4	3	3	4
35	5	5	5	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	4	3	3	3
36	5	5	5	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	3	4	3
37	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	2	3	4	3	3
38	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3
40	4	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
41	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3
42	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3
43	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3

44	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4
45	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	2	3
46	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	
48	4	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
49	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	
50	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	
51	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
52	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	
53	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	2	
54	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	
55	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	3	
56	4	3	3	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	3	
57	5	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	5	3	4	5	2	
58	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5	2	
59	4	3	4	4	3	3	3	5	3	5	4	5	5	2	4	4	2	
60	4	4	5	4	5	3	3	4	3	4	5	4	4	2	3	4	3	
61	5	4	4	5	5	3	3	4	3	4	5	3	3	2	5	3	3	
62	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	
63	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	2	4	3	4	
64	5	5	5	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	4	5	3	
65	5	5	5	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	3	4	
66	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	2	3	4	3	
67	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	
69	4	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
70	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	
71	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	
72	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
73	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	
74	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	2	
75	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	
76	4	4	5	4	5	3	3	4	3	4	5	4	4	2	3	4	3	
77	5	4	4	5	5	3	3	4	3	4	5	3	3	2	5	3	3	
78	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	
79	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	2	4	3	4	
80	5	5	5	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	4	3	3	
81	5	5	5	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	3	4	
82	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	2	3	4	3	
83	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	
85	4	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
86	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	
87	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	
88	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
89	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	
90	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	2	
91	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	
92	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	3	
93	4	3	3	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	3	
94	5	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	5	3	4	5	2	
95	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5	2	
96	4	3	4	4	3	3	3	3	5	4	5	2	3	4	4	2	3	
97	4	4	5	4	5	3	3	4	3	4	5	4	4	2	3	4	3	
98	5	4	4	5	5	3	3	4	3	4	5	3	3	2	5	3	3	
99	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	
100	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	2	4	3	4	
101	5	5	5	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	4	3	3	
102	5	5	5	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	3	4	
103	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	2	3	4	3	
104	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
105	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	

106	4	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
107	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3
108	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3
109	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
110	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4
111	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	2	3
112	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3
113	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3
114	4	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
115	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3
116	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3
117	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
118	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4
119	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	2	3
120	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3
121	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	3	3
122	4	3	3	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	3	3
123	5	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	5	3	4	5	2	3
124	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5	2	4
125	4	3	4	4	3	3	3	5	3	5	4	5	5	2	4	4	2	3
126	4	4	5	4	5	3	3	4	3	4	5	4	4	2	3	4	3	3
127	5	4	4	5	5	3	3	4	3	4	5	3	3	2	5	3	3	3
128	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3
129	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	2	4	3	3	4
130	5	5	5	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	4	3	3	3
131	5	5	5	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	3	4	3
132	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	2	3	4	3	3
133	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3
135	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
136	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3
137	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3
138	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
139	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4
140	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	2	3
141	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3
142	5	5	5	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	3	4	3
143	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	2	3	4	3	3
144	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3
146	4	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
147	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3
148	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3
149	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
150	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4
151	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	2	3
152	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3
153	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	3	3
154	4	3	3	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	3	3
155	5	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	5	3	4	5	2	3
156	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5	2	4
157	4	3	4	4	3	3	3	5	3	5	4	5	5	2	4	4	2	3
158	4	4	5	4	5	3	3	4	3	4	5	4	4	2	3	4	3	3
159	5	4	4	5	5	3	3	4	3	4	5	3	3	2	5	3	3	3
160	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3
161	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	2	4	3	3	4
162	5	5	5	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	4	3	3	3
163	5	5	5	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	3	4	3
164	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	2	3	4	3	3
165	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3
167	4	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3

168	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3
169	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3
170	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
171	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3
172	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	2	3
173	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3
174	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3
175	4	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
176	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3
177	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3
178	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
179	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4
180	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	2	3
181	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3
182	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	3	3
183	4	3	3	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	3	3
184	5	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	5	3	4	5	2	3
185	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5	2	4
186	4	3	4	4	3	3	3	5	3	5	4	5	5	2	4	4	2	3
187	4	4	5	4	5	3	3	3	3	4	5	4	4	2	3	4	3	3
188	5	4	4	5	5	3	3	4	3	4	5	3	3	2	5	3	3	3
189	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3
190	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	2	4	3	3	4
191	5	5	5	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	4	3	3	3
192	5	5	5	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	3	4	3
193	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	2	3	4	3	3
194	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3
196	4	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
197	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3
198	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3
199	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
200	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4
201	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	2	3
202	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3
203	4	4	5	4	5	3	3	4	3	4	5	4	4	2	3	4	3	3
204	5	4	4	5	5	3	3	4	3	4	5	3	3	2	5	3	3	3
205	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3
206	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	2	4	3	3	4
207	5	5	5	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	4	3	3	3
208	5	5	5	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	3	4	3
209	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	2	3	4	3	3
210	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3
212	4	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
213	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3
214	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3
215	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
216	4	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	3	3	2	4	3	3	4
217	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	2	3
218	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3
219	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	3	3
220	4	3	3	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	3	3
221	5	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	5	3	4	5	2	3
222	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5	2	4
223	4	3	4	4	3	3	3	5	3	5	4	5	5	2	4	4	2	3
224	4	4	5	4	5	3	3	4	3	4	5	4	4	2	3	4	3	3
225	5	4	4	5	5	3	3	4	3	4	5	3	3	2	5	3	3	3
226	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3
227	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	2	4	3	3	4
228	5	5	5	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	4	3	3	3
229	5	5	5	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	3	4	3

230	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	2	3	4	3	3
231	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3
233	4	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
234	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3
235	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3
236	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
237	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4
238	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	2	3
239	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3
240	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3
241	4	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
242	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3
243	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3
244	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
245	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4
246	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	2	3
247	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3
248	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4	5	3
249	4	3	3	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	3	3
250	5	3	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	5	3	4	5	2	3
251	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5	2	4
252	4	3	4	4	3	3	3	5	3	5	4	5	5	2	4	4	2	3
253	4	4	5	4	5	3	3	4	3	4	5	4	4	2	3	4	3	3
254	5	4	4	5	5	3	3	4	3	4	5	3	3	2	5	3	3	3
255	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3
256	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	2	4	3	3	4
257	5	5	5	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	4	3	3	3
258	5	5	5	4	3	4	3	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3
259	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	2	3	4	3	3
260	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
261	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3
262	4	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
263	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3
264	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3
265	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
266	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4
267	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	2	3
268	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3
269	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3
270	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
271	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4
272	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	2	3
273	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3
274	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3
275	4	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
276	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3
277	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3
278	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
279	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4
280	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	2	2	3
281	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3
282	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	3	3
283	4	3	3	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	3	3
284	5	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	5	3	4	5	2	3
285	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5	2	4
286	4	3	4	4	3	3	3	5	3	5	4	5	5	2	4	4	2	3
287	4	4	5	4	5	3	3	4	3	4	5	4	4	2	3	4	3	3
288	5	4	4	5	5	3	3	4	3	4	5	3	3	2	5	3	3	3
289	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3
290	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	2	4	3	3	4
291	5	5	5	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	4	3	3	3

292	5	5	5	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	3	4	3
293	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	2	3	4	3	3
294	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
295	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3
296	4	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
297	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3
298	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3
299	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
300	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4
301	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	2	3
302	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3
303	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
304	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4
305	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	2	3
306	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3
307	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	3	3
308	4	3	3	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	3	3
309	5	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	5	3	4	5	2	3
310	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5	2	4
311	4	3	4	4	3	3	3	5	3	5	4	5	5	2	4	4	2	3
312	4	4	5	4	5	3	3	4	3	4	5	4	4	2	3	4	3	3
313	5	4	4	5	3	3	4	3	4	3	4	5	3	3	5	3	3	3
314	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3
315	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	2	4	3	3	4
316	5	5	5	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	4	3	3	3
317	5	5	5	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	3	4	3
318	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	2	3	4	3	3
319	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
320	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3
321	4	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
322	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3
323	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3
324	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
325	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4
326	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	2	3
327	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3
328	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3
329	4	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
330	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3
331	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3
332	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
333	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4
334	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	2	3
335	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3
336	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	3	3
337	4	3	3	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	3	3
338	5	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	5	3	4	5	2	3
339	4	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3
340	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3
341	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3
342	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
343	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4
344	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	2	3
345	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3
346	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3
347	4	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
348	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3
349	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3
350	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
351	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4
352	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	2	3	3
353	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3

354	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	3	3
355	5	5	5	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	3	4	3
356	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	2	3	4	3	3
357	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
358	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3
359	4	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
360	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3
361	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3
362	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
363	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4
364	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	2	3
365	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3
366	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3
367	4	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
368	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3
369	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3
370	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
371	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4
372	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	2	3
373	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3
374	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	3	3
375	4	3	3	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	3	3
376	5	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	5	3	4	5	2	3
377	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5	2	4
378	4	3	4	4	3	3	3	5	3	5	4	5	5	2	4	4	2	3
379	4	4	5	4	5	3	3	4	3	4	5	4	4	2	3	4	3	3
380	5	4	4	5	5	3	3	4	3	4	5	3	3	2	5	3	3	3
381	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3
382	5	4	4	5	4	5	3	4	3	5	4	3	3	2	4	3	3	3

Anexo 7: Programación en SPSS versión 26

WALTER ASCARZA.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	CPS01	Númérico	8	0	Los empleados...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
2	CPS02	Númérico	8	0	La imagen de h...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
3	CPS03	Númérico	8	0	Los empleados...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
4	CPS04	Númérico	8	0	Los empleados...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
5	CPS05	Númérico	8	0	El estado físico...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
6	CPS06	Númérico	8	0	El equipamien...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
7	CPS07	Númérico	8	0	Los materiales ...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
8	CPS08	Númérico	8	0	Cumplen con at...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
9	CPS09	Númérico	8	0	El cumplimient...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
10	CPS10	Númérico	8	0	Prestan mucho...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
11	CPS11	Númérico	8	0	Con mucha con...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
12	CPS12	Númérico	8	0	Los empleados...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
13	CPS13	Númérico	8	0	A los empleado...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
14	CPS14	Númérico	8	0	La atención de ...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
15	CPS15	Númérico	8	0	Los problemas ...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
16	CPS16	Númérico	8	0	Los riesgos en ...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
17	CPS17	Númérico	8	0	En las oficinas ...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
18	CPS18	Númérico	8	0	Me brindan el s...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
19	CPS19	Númérico	8	0	No se perciben ...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
20	CPS20	Númérico	8	0	Los empleados...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
21	CPS21	Númérico	8	0	Los empleados...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
22	CPS22	Númérico	8	0	Hay afecto en l...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
23	CPS23	Númérico	8	0	Tengo conexión...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
24	SU01	Númérico	8	0	En el recibo me...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

WALTER ASCARZA.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
24	SU01	Númérico	8	0	En el recibo me...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
25	SU02	Númérico	8	0	En mi domicilio...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
26	SU03	Númérico	8	0	El régimen de ...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
27	SU04	Númérico	8	0	La tarifa del rég...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
28	SU05	Númérico	8	0	Sin dificultad a...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
29	SU06	Númérico	8	0	Programaron c...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
30	SU07	Númérico	8	0	Tengo continuid...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
31	SU08	Númérico	8	0	Estoy de acuer...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
32	SU09	Númérico	8	0	Me facturaron p...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
33	SU10	Númérico	8	0	El micromedido...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
34	SU11	Númérico	8	0	El micromedido...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
35	SU12	Númérico	8	0	Me instalaron r...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
36	SU13	Númérico	8	0	Retiran el micro...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
37	SU14	Númérico	8	0	Notifican para r...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
38	SU15	Númérico	8	0	Se realizan cort...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
39	SU16	Númérico	8	0	Rápidamente re...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
40	SU17	Númérico	8	0	Me atienden ad...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
41	SU18	Númérico	8	0	En las oficinas ...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
42	D1ET	Númérico	8	0	Elementos tang...	Ninguna	Ninguna	9	Derecha	Escala	Entrada
43	D2FI	Númérico	8	0	Fiabilidad	Ninguna	Ninguna	9	Derecha	Escala	Entrada
44	D3CR	Númérico	8	0	Capacidad de r...	Ninguna	Ninguna	9	Derecha	Escala	Entrada
45	D4SG	Númérico	8	0	Seguridad	Ninguna	Ninguna	9	Derecha	Escala	Entrada
46	D5EMP	Númérico	8	0	Empatia	Ninguna	Ninguna	9	Derecha	Escala	Entrada
47	VAR1CS	Númérico	8	0	Calidad de la pr...	Ninguna	Ninguna	9	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
42	D1ET	N Numérico	8	0	Elementos tang...	Ninguna	Ninguna	9	Derecha	Escala	Entrada
43	D2FI	N Numérico	8	0	Fiabilidad	Ninguna	Ninguna	9	Derecha	Escala	Entrada
44	D3CR	N Numérico	8	0	Capacidad de r...	Ninguna	Ninguna	9	Derecha	Escala	Entrada
45	D4SG	N Numérico	8	0	Seguridad	Ninguna	Ninguna	9	Derecha	Escala	Entrada
46	D5EMP	N Numérico	8	0	Empatia	Ninguna	Ninguna	9	Derecha	Escala	Entrada
47	VAR1CS	N Numérico	8	0	Calidad de la pr...	Ninguna	Ninguna	9	Derecha	Escala	Entrada
48	VAR2SATU...	N Numérico	8	0	Satisfacción de...	Ninguna	Ninguna	9	Derecha	Escala	Entrada
49	VARCALID...	N Numérico	8	0	VAR CALIDAD ...	{1, Bajo}...	Ninguna	15	Derecha	Nominal	Entrada
50	DIMELEMT...	N Numérico	8	0	DIM ELEMENT...	{1, Bajo}...	Ninguna	14	Derecha	Nominal	Entrada
51	DIM2FIABIL...	N Numérico	8	0	DIM 2 FIABILID...	{1, Bajo}...	Ninguna	16	Derecha	Nominal	Entrada
52	DIM3CAPR...	N Numérico	8	0	DIM 3 CAPACI...	{1, Bajo}...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
53	DIM4SEGU	N Numérico	8	0	DIM 4 SEGURI...	{1, Bajo}...	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
54	DIM5EMP	N Numérico	8	0	DIM 5 EMPATIA	{1, Bajo}...	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
55	VARISATIS...	N Numérico	8	0	VAR SATISFA...	{1, Bajo}...	Ninguna	21	Derecha	Nominal	Entrada
56											
57											
58											
59											
60											
61											
62											
63											
64											
65											

1

Vista de datos Vista de variables

Cronbach Calidad.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Logaritmo
- Fiabilidad
 - Títulos
 - Notas
 - Escala: ALL VARI/
 - Títulos
 - Resumen de
 - Estadísticas

```

RELIABILITY
/VARIABLES=CPS01 CPS02 CPS03 CPS04 CPS05 CPS06 CPS07 CPS08 CPS09 CPS10 CPS11 CPS12 CPS13 CPS14 CPS15 CPS16 CPS17 CPS18 CPS19 CPS20 CP
S21 CPS22 CPS23
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

→ **Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	15	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,950	23

Cronbach Satisfacción de usuario.spv [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Logaritmo
- Fiabilidad
 - Titulos
 - Notas
 - Escala: ALL VARI/
 - Titulos
 - Resumen de
 - Estadísticas

```

RELIABILITY
/VARIABLES=SU01 SU02 SU03 SU04 SU05 SU06 SU07
SU08 SU09 SU10 SU11 SU12 SU13 SU14 SU15 SU16 S
U17 SU18
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

➔ **Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.947	18

DESCRIPTIVOS WALTER.spv [Documento4] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado
 Logaritmo
 Frecuencias
 Titulos
 Notas
 Estadísticos
 Tabla de frecuenc
 Titulos
 VAR CALIDAD P SERVICIOS
 DIM ELEMEN
 DIM 2 FIABILI
 DIM 3 CAPAC
 DIM 4 SEGUFI
 DIM 5 EMPAT
 VAR SATISFA
 Gráfico de barras
 Titulos
 VAR CALIDAD P SERVICIOS
 DIM ELEMEN
 DIM 2 FIABILI
 DIM 3 CAPAC
 DIM 4 SEGUFI
 DIM 5 EMPAT
 VAR SATISFA

Frecuencias

Estadísticos

		VAR CALIDAD P SERVICIOS	DIM ELEMENTOS TANGIBLES	DIM 2 FIABILIDAD	DIM 3 CAPACIDAD DE RESPUESTA	DIM 4 SEGURIDAD	DIM 5 EMPATIA	VAR SATISFACCION DEL USUARIO
N	Válido	382	382	382	382	382	382	382
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0

Tabla de frecuencia

VAR CALIDAD P SERVICIOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	52	13,6	13,6	13,6
	Regular	245	64,1	64,1	77,7
	Bueno	85	22,3	22,3	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

DIM ELEMENTOS TANGIBLES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	37	9,7	9,7	9,7
	Regular	287	75,1	75,1	84,8
	Bueno	58	15,2	15,2	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

DESCRIPTIVOS WALTER.spv [Documento4] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado
 Logaritmo
 Frecuencias
 Titulos
 Notas
 Estadísticos
 Tabla de frecuenc
 Titulos
 VAR CALIDAD
 DIM ELEMEN
 DIM 2 FIABILI
 DIM 3 CAPAC
 DIM 4 SEGUF
 DIM 5 EMPAT
 VAR SATISFA
 Gráfico de barras
 Titulos
 VAR CALIDAD
 DIM ELEMEN
 DIM 2 FIABILI
 DIM 3 CAPAC
 DIM 4 SEGUF
 DIM 5 EMPAT
 VAR SATISFA

Válido	Bajo	37	9,7	9,7	9,7
	Regular	287	75,1	75,1	84,8
	Bueno	58	15,2	15,2	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

DIM 2 FIABILIDAD

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	187	49,0	49,0
	Regular	168	44,0	92,9
	Bueno	27	7,1	100,0
	Total	382	100,0	100,0

DIM 3 CAPACIDAD DE RESPUESTA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	319	83,5	83,5
	Regular	21	5,5	89,0
	Bueno	42	11,0	100,0
	Total	382	100,0	100,0

DIM 4 SEGURIDAD

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	106	27,7	27,7
	Bueno	276	72,3	100,0
	Total	382	100,0	100,0

DESCRIPTIVOS WALTER.spv [Documento4] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Logaritmo
- Frecuencias
 - Títulos
 - Notas
 - Estadísticos
 - Tabla de frecuenc
 - Títulos
 - VAR CALIDAD
 - DIM ELEMEN
 - DIM 2 FIABILI
 - DIM 3 CAPAC
 - DIM 4 SEGUFI
 - DIM 5 EMPAT
 - VAR SATISFA
 - Gráfico de barras
 - Títulos
 - VAR CALIDAD
 - DIM ELEMEN
 - DIM 2 FIABILI
 - DIM 3 CAPAC
 - DIM 4 SEGUFI
 - DIM 5 EMPAT
 - VAR SATISFA

		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Bajo	319	83,5	83,5	83,5
	Regular	21	5,5	5,5	89,0
	Bueno	42	11,0	11,0	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

DIM 4 SEGURIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	106	27,7	27,7	27,7
	Bueno	276	72,3	72,3	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

DIM 5 EMPATIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	229	59,9	59,9	59,9
	Regular	147	38,5	38,5	98,4
	Bueno	6	1,6	1,6	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

VAR SATISFACCION DEL USUARIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	119	31,2	31,2	31,2
	Regular	210	55,0	55,0	86,1
	Bueno	53	13,9	13,9	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Correlaciones			
		Calidad de la prestación de servicios	Satisfacción del usuario
Calidad de la prestación de servicios	Correlación de Pearson	1	.042
	Sig. (bilateral)		.412
	N	382	382
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	.042	1
	Sig. (bilateral)	.412	
	N	382	382

Correlaciones			
		Elementos tangibles	Satisfacción del usuario
Elementos tangibles	Correlación de Pearson	1	.066
	Sig. (bilateral)		.200
	N	382	382
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	.066	1
	Sig. (bilateral)	.200	
	N	382	382

Correlaciones			
		Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Fiabilidad	Correlación de Pearson	1	.032
	Sig. (bilateral)		.532

	N	382	382
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	.032	1
	Sig. (bilateral)	.532	
	N	382	382

Correlaciones

		Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	1	-.010
	Sig. (bilateral)		.851
	N	382	382
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	-.010	1
	Sig. (bilateral)	.851	
	N	382	382

Correlaciones

		Seguridad	Satisfacción del usuario
Seguridad	Correlación de Pearson	1	.014
	Sig. (bilateral)		.789
	N	382	382
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	.014	1
	Sig. (bilateral)	.789	
	N	382	382

Correlaciones

		Empatia	Satisfacción del usuario
Empatia	Correlación de Pearson	1	-.005
	Sig. (bilateral)		.918
	N	382	382
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	-.005	1
	Sig. (bilateral)	.918	
	N	382	382