



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA**

El nivel de satisfacción del servicio en personas con discapacidad en El
Castillo de Chancay 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORAS:

Espichan Vasquez, Karla Yosmitza (orcid.org/0000-0002-3842-8550)

Silva Gonzales, Anais Dionela (orcid.org/0000-0001-8296-461X)

ASESORA:

Mg. Velasquez Viloche, Leli Violeta (orcid.org/0000-0001-9985-0344)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Enfoque de género, inclusión social y diversidad cultural

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA:

La presente tesis se lo dedico en primer lugar a Dios por permitirme llegar a donde estoy también a mi mamá por su apoyo incondicional a mi papá por enseñarme el valor de la perseverancia a mi hermano que es mi motivación día a día y a mi pareja Jesús David Castellano Salas que fue mi compañero de desvelos en el transcurso de la realización del trabajo. Gracias por la confianza brindada hacia mí y por siempre estar presente y ayudarme a cumplir mis objetivos como persona y como estudiante a pesar de muchas circunstancias siempre estuvieron hay para motivarme en culminar micarrera.

Karla Yosmitza Espichan Vasquez

La presente tesis se lo dedico a mi madre que está en el cielo la cual es mi mayor motivación en mi vida y a mis hermanas que son lo más importante para mí.

Anais Dionela Silva Gonzáles

AGRADECIMIENTO:

Quiero agradecer a mi asesora, Magíster Leli Violeta Velásquez Viloche por compartirnos sus conocimientos y ser un gran apoyo para culminarla tesis, de igual manera haber sido muy paciente con nosotras, muchas gracias.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VELASQUEZ VILOCHE LELI VIOLETA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "El nivel de satisfacción del servicio en personas con discapacidad en El Castillo de Chancay 2023

", cuyos autores son ESPICHAN VASQUEZ KARLA YOSMITZA, SILVA GONZALES ANAIS DIONELA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 04 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VELASQUEZ VILOCHE LELI VIOLETA DNI: 18217577 ORCID: 0000-0001-9985-0344	Firmado electrónicamente por: LVVELASQUEZV el 11-07-2023 08:39:18

Código documento Trilce: TRI - 0571790





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, ESPICHAN VASQUEZ KARLA YOSMITZA, SILVA GONZALES ANAIS DIONELA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "El nivel de satisfacción del servicio en personas con discapacidad en El Castillo de Chancay 2023

", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ANAIS DIONELA SILVA GONZALES DNI: 76976506 ORCID: 0000-0001-8296-461X	Firmado electrónicamente por: ASILVAGO el 04-07- 2023 16:12:59
KARLA YOSMITZA ESPICHAN VASQUEZ DNI: 75351207 ORCID: 0000-0002-3842-8550	Firmado electrónicamente por: KESPICHANV el 04-07- 2023 06:27:30

Código documento Trilce: TRI - 0571789



ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO:	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS	vii
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población y Muestra Y Muestreo	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS	16
V.DISCUSIÓN	47
VI.CONCLUSIONES	51
VII.RECOMENDACIONES.....	53
REFERENCIAS.....	59
ANEXOS	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	20
Tabla 2.....	21
Tabla 3.....	22
Tabla 4.....	23
Tabla 5.....	25
Tabla 6.....	26
Tabla 7.....	27
Tabla 8.....	28
Tabla 9.....	30
Tabla 10.....	31
Tabla 11.....	32
Tabla 12.....	33
Tabla 13.....	35.
Tabla 14.....	36
Tabla 15.....	37
Tabla 16.....	38
Tabla 17.....	39
Tabla 18.....	40
Tabla 19.....	42
Tabla 20.....	43
Tabla 21.....	44
Tabla 22.....	45

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Nivel de Satisfacción.....	18
Gráfico 2 Nivel de Fiabilidad.....	24
Gráfico 3 Nivel de Capacidad de respuesta.....	29
Gráfico 4 Nivel de Seguridad.....	34
Gráfico 5 Nivel de Empatía.....	41
Gráfico 6 Nivel de Aspectos tangibles	46

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del servicio en personas con discapacidad en el Castillo de Chancay 2023, la metodología pertenece al enfoque cuantitativo de tipo aplicada y de diseño no experimental, por la cual nuestra variable fue medida aplicando como instrumento las encuestas del modelo Servqual adecuado de Matsumoto (2014), con una muestra de 200 turistas con discapacidad. En los resultados se describe el nivel de satisfacción según la apreciación de las personas con discapacidad la cual representa a un nivel medio con 60.50%, al igual que con fiabilidad 97%, seguridad 97%, empatía 90,50% y elementos tangibles 99.50%. Para finalizar el Castillo de Chancay cuenta con un nivel medio la cual nos indica que aún se tienen que mejorar la atención e infraestructura del establecimiento para llegar a tener una excelente atención es de mucha importancia que el turista pueda desplazarse y apreciar de los atractivos sin ninguna dificultad.

Palabras clave: Satisfacción, empatía, aspectos tangibles, servicio, infraestructura, atractivos y discapacidad.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the level of satisfaction of the service in people with disabilities in the Castillo de Chancay 2023, the methodology belongs to the quantitative approach of the applied type and non-experimental design, by which our variable was measured by applying the surveys as an instrument. from the appropriate Servqual model by Matsumoto (2014), with a sample of 200 tourists with disabilities. The results describe the level of satisfaction according to the appreciation of people with disabilities, which represents an average level with 60.50%, as well as 97% reliability, 97% security, 90.50% empathy and 99.50% tangible elements. Finally, the Castle of Chancay has a medium level which indicates that the attention and infrastructure of the establishment still have to be improved in order to have excellent attention, it is very important that the tourist can move and appreciate the attractions without any difficulty.

Keywords: Satisfaction, empathy, tangible aspects, service, infrastructure, attractions and disability.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente uno de los temas más abordados a nivel mundial está relacionado con la integración de la población con discapacidad en la actividad turística generando así la incorporación económica y social. Pinto (2016) nos señala que se debe mejorar las infraestructuras para que no impida el acceso a los servicios turísticos a personas discapacitadas, sin embargo, los turistas con discapacidad no viajan a menudo por que aún no se sienten seguros con la calidad que garantice su estadía y esto abarca desde los medios de transporte hasta los hospedajes y las distintas actividades de ocio entre otros.

Por ello según la (OMT) nos dice que se debe asegurar que la población con alguna dificultad pueda practicar su derecho de gozar del ocio, el deporte y el turismo en igualdad circunstancias que los demás ciudadanos y así mismo poder ver que las personas se sientan satisfechas con el viaje y el servicio que se les brinda.

Sin embargo, La OMS determina a la discapacidad como una restricción u obstáculo a la actividad física de las personas a medida que se considera como derecho a realizarlo. La discapacidad puede ser temporal o permanente, reversible, o puede surgir como consecuencia directa de la eficiencia, o darse como reacción del mismo individuo a alteraciones físicas y sensoriales, especialmente reacciones psicológicas, a las habituales caracterizadas por excesos o deficiencias en la realización de las actividades diarias.

A nivel internacional, el turismo inclusivo es un motivo que abarca con mayor interés en distintos países como en España, donde los turistas prefieren un viaje más conveniente con un servicio apto para la población discapacitada al costo que siempre satisfaga sus necesidades y que puedan compartir una experiencia única , así mismo se sientan incluidos en las distintas actividades que dicho destino ofrece , es por ello que el compromiso de las empresas se está aumentando en un 78% siendo los encuestados los que afirman sin embargo aún se están innovando y mejorando las nuevas tendencia mundiales para que este turismo sea del todo accesible y tenga inclusión. Hosteltur (2022)

A nivel nacional el diario Comercio (2020) nos informa que La Reserva Nacional de Tambopata se modernizó desarrollando el turismo inclusivo la cual se implementó una vía de acceso para personas con discapacidad por ende les facilitara llegar al lago Sandoval además de esta manera atrayendo así más del 80% de visitantes en la región, esto quiere decir que no solo a nivel mundial se está mejorando la accesibilidad para los turistas con discapacidad si no que a nivel nacional se siguen ejecutando una mejor infraestructura para la calidad del servicio del visitante y dar a conocer que el turismo es para todo las personas.

Por otra parte, López y Luna (2017) Mencionan que el turismo accesible es la comodidad al entorno en los productos y servicios turísticos, teniendo acceso al uso y disfrute de las personas sin importar el tipo de incapacidad o limitaciones que tengan para participar plenamente con las mismas condiciones de las demás personas.

De igual forma, Mincetur aprobó la guía de accesibilidad la cual ayuda a promover las normas de accesibilidad para que la población con discapacidad pueda desarrollar un viaje placentero y disfrutar de los diferentes lugares turísticos, por lo tanto, más que una ley es una obligación.

Por lo tanto, de acuerdo a lo anterior, se puede decir que el tema más importante es el nivel de satisfacción de los servicios en personas con discapacidad en el Castillo de Chancay.

En este presente contexto se planteó como problema general ¿Cuál es el nivel de satisfacción del servicio en personas con discapacidad en el Castillo de Chancay 2023?, igualmente se plantearon los siguientes problemas específicos ¿Cuál es el nivel de la fiabilidad en personas con discapacidad en el Castillo de Chancay 2023 ?,¿Cuál es el nivel de la capacidad de respuesta en personas con discapacidad en el Castillo de Chancay 2023?,¿Cuál es el nivel de la seguridad en personas con discapacidad en el Castillo de Chancay 2023?

¿Cuál es el nivel de empatía en personas con discapacidad en el castillo de chancay 2023?, ¿Cuál es el nivel tangible en personas con discapacidad en el Castillo de Chancay 2023?

Villagómez (2014) indican que la justificación teórica se define en la explicación de las razones teóricas que sustenta el estudio se refiere a toda la información que la investigación nos facilita sobre lo investigado. Por lo cual nuestra investigación tiene como propósito establecer una reflexión y discusión sobre el conocimiento existente de las personas con discapacidad.

Por ello, Arias (2012), Baena (2017), Hernández, Fernández & Baptista (2014) y Salinas y Cárdenas (2009) afirman que la justificación práctica está diseñada para ayudar a realizar estrategias para resolver los problemas de dicho estudio. Por lo tanto, este estudio tiene una base práctica, por que pretende conocer el nivel de satisfacción del servicio en las personas con discapacidad en el Castillo de Chancay, así mismo saber las necesidades de las personas para así poder brindarles un servicio de calidad.

Por ello, Según Blanco & Villalpando (2012), la justificación metodológica se desarrolla cuando se ofrece un reciente instrumento que permita recopilar o analizar datos con un entendimiento válido y confiable que permita estudiar una o más variables. Por lo mismo que nuestra investigación ayudará para los nuevos conocimientos ya que se tomó datos de distintos estudios y mejorarlos.

Asimismo, para alcanzar los resultados del problema de investigación se plantean como objetivo general y específicos: determinar el nivel de satisfacción del servicio en personas con discapacidad en el Castillo de Chancay 2023 y del mismo modo tiene como objetivos específicos: Determinar el nivel de fiabilidad en personas con discapacidad en el Castillo de Chancay, determinar el nivel de la capacidad de respuesta en personas con discapacidad en el Castillo de Chancay, determinar el nivel de Seguridad en personas con discapacidad en el Castillo de Chancay, determinar el nivel de Empatía en personas con discapacidad en el Castillo de Chancay, determinar el nivel de tangibilidad en personas con discapacidad en el Castillo de Chancay 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Apablaza (2018) en su tesis tiene como objetivo analizar los niveles de satisfacción laboral de los clientes, este estudio se desarrolló en el periodo del año 2018 y se finalizó a fines del mismo año ,se verificó que la investigación es de tipo correlacional- causal y se desarrolló de forma transversal, lo cual se implementó dos instrumentos de recolección de datos tipo Likert, por último en los resultados pudimos ver que el cliente siempre tiene que tener la razón y que los empleados deben tener un buen ambiente laboral para que así sirva de una manera adecuada lo cual en conclusión podemos deducir que las personas merecen un servicio de calidad y sobre todo tener a tus trabajadores motivados.

Martínez, Marzo, Martín & Torres (2014), menciona que su objetivo es estudiar el nivel de calidad de servicios en el ámbito de establecimientos turísticos, teniendo en cuenta las dimensiones y la relación entre las variables. Se llevó a cabo una metodología básica de enfoque inductivo, de modo transversal, sostenida por un estudio de campo con un diseño no experimental, lo cual el instrumento fue el cuestionario para poder recolectar las distintas respuestas que las personas responden con la sinceridad de cómo se sintieron con el servicio que se les brindó. Así mismo los resultados pudieron establecer que aún falta mejorar mucho en el tema de ofrecer un servicio de calidad lo cual se debe dar más importancia a este tema, sin embargo, se encontró que hay una desigualdad notoria en los establecimientos ya que la competencia es un factor clave lo cual fue una inconveniente para poder determinar profundamente el estudio del presente artículo.

En su estudio, Urbina (2015) determina que su finalidad es conocer el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente. El método utilizado en el desarrollo del trabajo fue descriptivo - transversal, se estudió con una población de 330 y una muestra de 146 y se concluyó que la calidad del servicio incide en la satisfacción del cliente, mientras que el consumidor percibe la calidad del servicio y el precio asociado. También destaca que las características más importantes de su servicio son la fiabilidad y la capacidad de respuesta, por lo que es comprensible

que los clientes esperen ambos aspectos a la hora de solicitar un servicio. Es muy importante estar satisfecho y lograrlo, porque será muy beneficioso para fidelizar al cliente implementar las recomendaciones de acción a largo plazo, lo cual es beneficioso para las empresas porque buscarán nuevas estrategias para lograr su objetivo de la completa satisfacción del cliente.

Bravo (2015) en su investigación tiene como objetivo evaluar el estado actual del turismo para las personas con discapacidad en el Perú. Entre sus investigaciones mencionó a Estados Unidos y Japón. Países como Italia, Alemania y el Reino Unido tienen ventajas y han adaptado su infraestructura para acoger a turistas con discapacidad.

En América Latina, países como México están mejorando su infraestructura para ganar liderazgo en la región; Argentina se ha sumado a este cambio; el Perú también ya que cuenta con un patrimonio turístico el cual debe ser aprovechado. El trabajo de los sectores público y privado para perfeccionar el cuidado de la atención a las personas con discapacidad están siendo efectuados. Ahora veamos esta industria, que se enfoca en brindar servicios e infraestructura adecuados y considera a las personas con discapacidad como turistas cuyo potencial económico es en la mayoría de los casos superior al turista promedio o tradicional.

Destacó que existen varios atractivos turísticos en el país que no forman parte del sector turístico comercial, el primordial es el turismo para las personas con alguna discapacidad.

Altuna y Sosa (2016) en su investigación plantearon como objetivo medir la satisfacción de los turistas extranjeros que visitan el Monasterio de Santa Catalina en la ciudad de Arequipa. Analizando los resultados, los autores abordaron a las siguientes conclusiones: los turistas extranjeros se mostraron satisfechos con los servicios prestados: la atención de los empleados, eficiencia de los guías, materiales informativos, seguridad y señalización, pero se mostraron insatisfechos con el estado y mantenimiento de las instalaciones del Monasterio Santa Catalina.

Varenius (2016) en su investigación la cual tuvo como objetivo determinar la satisfacción del turista después de visitar Santay. Analizando el resultado de la encuesta, el autor llegó a las siguientes conclusiones: los turistas están muy satisfechos con el entorno natural de la isla, lo que significa que la mayor cantidad de visitantes (92,3%) no solo quieren volver a la isla, sino que también la recomiendan a su familia y amigos, los turistas son los más satisfechos. ...El aspecto más importante es la tranquilidad, el índice de satisfacción es del 94,7%, seguido de la valoración del patrimonio natural y su protección con un 94,4% de satisfacción.

Díaz y Lama (2015) llevaron a cabo en su investigación la cual tiene como objetivo identificar el nivel de satisfacción de los turistas extranjeros en el área de influencia, de esta manera se pudo llegar a las siguientes conclusiones que ayudaron en el estudio, se determinó que en las expectativas del turista en el servicio brindado por las empresas turísticas el 46% de los turistas se sintieron satisfechos, el 38 % se notaron muy satisfecho con la seguridad, el 31 % se sintió satisfecho con el servicio de transporte, el 40% se sintieron insatisfecho con el servicio de alojamiento y restaurantes y el 31% se sintió neutro con la infraestructura del lugar.

Este estudio es muy importante ya que nos dice que cada servicio que brindamos a nuestros clientes debemos percatarnos de cómo las personas se sienten en el establecimiento y sobre todo a poder mejorar el servicio que se les ofrece para obtener mejores resultados.

Sanchez (2017) en su estudio que tuvo como objetivo analizar el grado de satisfacción de los visitantes de la reserva ecológica. En las conclusiones podemos encontrar 46,2% de los turistas se sienten muy satisfechos con la seguridad de RECCZA, el 59% están satisfechos con las actividades, 61% se sintió satisfecho con el servicio que brinda las empresas turísticas y el otro 50% se sintieron satisfechos en su visita a RECCZA, por último pudimos encontrar que aún hay algunos detalles en el acceso a la reversa y el tema del medio ambiente estos puntos se deben mejorar con el cuidado de las personas así la reserva y así mismo manejar junto de la mano con las personas para que puedan sentirse satisfechos.

Por eso, Cueva (2015) en Piura, afirma que la calidad de servicio se mide a través de la escala SERVQUAL, es la más rentada la cual se mide para saber la satisfacción de los consumidores y así implementar las técnicas de mejora. En esta investigación podemos determinar que la calidad del servicio es muy importante ya que gracias a ello podemos saber qué factores aportan y cuáles no para poder determinar el nivel de satisfacción de las personas.

Cachott (2011) tuvo como objetivo el determinar el avance constante con respecto a los productos y servicios, donde se recomienda que el trabajador debe sentirse motivado para brindar un servicio. En este estudio tuvo como muestra a 367 clientes, lo cual sus variables son atención al cliente, servicio y calidad.

García (2016) tuvo como objetivo precisar qué tan satisfechos están los usuarios con el servicio proporcionado, se empleó un diseño descriptivo no experimental, utilizando un enfoque cuantitativo con una muestra probabilística 321 personas. El resultado se pudo encontrar que el 48% de las personas se encuentran insatisfechos con la calidad del servicio en tanto el otro 36% está satisfecho, en conclusión, la población percibe como defectuoso el servicio que brinda el empleado al vender un producto, por ello es importante manejar bien y conocer sobre el servicio que se brinda para que las personas sean conscientes de que van a llevarse y sobre todo conocer la información necesaria.

Mora (2011) la investigación tiene como objetivo poder describir y efectuar críticas respecto a algunos modelos de calidad del servicio, así como a niveles de satisfacción del cliente. La metodología que se desarrolló fue de tipo básica, con enfoque inductivo y el uso de fuentes secundarias, se concluyó que este estudio que el comportamiento del cliente es de mucha importancia por ello se adecuan nuevas estrategias para mejorar el servicio.

Mejías, Godoy & Piña (2018), tiene como objetivo establecer el efecto que tiene al ofrecer un servicio de calidad en la satisfacción del cliente, se obtuvo información que es de mucha importancia que el cliente tenga una lealtad con la organización que le proporciona el servicio la empresa que le brinda el servicio, las empresas deben adecuar cómo mantener a largo plazo a sus

comensales con un servicio de calidad para cumplir con las necesidades del comprador.

Por otra parte, Baque (2018), nos dice que es de mucha importancia el servicio a las personas con discapacidad ya que son una población que necesitan de un servicio de calidad adecuado lo cual se centra en el modelo Servqual, realizando un análisis comparativo entre las expectativas y perfecciones, a través de las herramientas de análisis estadístico y recolección de datos, así mismo es importante saber las mediciones que se emplean para considerar el desarrollo de los modelos de los servicios.

Para comprender las bases teóricas de la presente investigación, se presentó la teoría de la calidad total de López (2005), la cual señala que la calidad total se usa para explicar el proceso de hacer que los inicios de calidad representan parte del objetivo estratégico de una organización aplicándolos a cada una de las operaciones junto con la mejora continua y enfocando las necesidades del comprador para crear cosas desarrolladas en el primer momento.

Satisfacción del cliente: Según Thompson (2016), "Lograr la satisfacción del cliente es sumamente importante, ya que es esencial para generar un respeto en los clientes así mismo posicionarnos en el mercado.

Discapacidad: Según FEJIDIF (2009) afirma que las personas con discapacidad son las más rentables en el sector turístico, lo cual su misma dificultad busca poder encontrar destinos con una accesibilidad cómoda y un servicio con buena calidad para su atención, generando así ser unos de los segmentos que más gastos generan.

Así mismo, se precisa que uno de los establecimientos más utilizados por esta comunidad son los hoteles de 4 a 5 estrellas los cuales son más accesibles a sus necesidades.

Servicio: Grönroos; Sultana; Rana, Solórzano & Aceves, (2013). Nos dicen que el servicio es el compromiso que brindamos al cliente en las diferentes acciones donde queremos buscar necesidades del público.

Fiabilidad: Barrera, Navarro, & Peris (2015), afirma que la fiabilidad se relaciona con los aspectos físicos los cuales son las instalaciones, equipo, personal y materiales de los establecimientos. Todos estos elementos se incluyen para permitir que los clientes descubran la experiencia y el conocimiento de la empresa. (p.12)

Capacidad de Respuesta: Alcaide (2010) describe a la calidad de respuesta como la ayuda rápida al cliente, como también ser flexible al adecuarse a lo que el cliente necesite y brindar información rápida a las dudas del cliente y por lo tanto contar también con un personal lo suficientemente disponible para los clientes.

Seguridad: Zeithmal & Bitner (2002) señala a la Seguridad como un significado de confiabilidad, honestidad e integridad. Esta dimensión puede ser particularmente primordial para el cliente ya que es la capacidad y conocimiento que tiene un colaborador al desarrollar un bien o servicio.

Aspectos tangibles: Según Vela y Zavaleta (2014) El aspecto tangible es todo aquello que se puede tocar como la apariencia de la infraestructura de una empresa es por ello que el cliente observa y puede dar su punto de vista referente a lo que siente.

Empatía: Según, Zeithaml, Bitner y Gremler, (2009) La empatía es ponerse en el lugar de la otra persona Y también es el nivel de atención personalizada que ofrece la empresa hacia sus clientes.

Expectativas: Marzo y Cols (2002) Las expectativas que presenta el cliente tiene que ver con lo que esperan recibir del servicio.

Valor percibido: Escamalilla y Nuñez (2014) define el valor percibido como una evaluación donde se compara los beneficios y servicios en los que cae un cliente con el uso del servicio y que incluye una dimensión afectiva.

Nivel de satisfacción: Sancho (1998) El nivel de satisfacción abarca en el sentimiento y bienestar por obtener algo que se desea o espera de un producto o servicio.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1 Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo aplicada ya que, según Lozada (2014), ayuda a transformar los resultados de las investigaciones anteriores y aplicarlos directamente a problemas sociales o temas de investigación. Según Ochoa y Yunkor (2020) define el enfoque cuantitativo a los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos, emplea la metodología empírica analítica lo cual ayuda como demostraciones estadísticas para el análisis de datos.

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño que se utilizó fue de tipo no experimental teniendo como autores base a Hernández, Fernández y Baptista (2014) que definen a este tipo de estudio de variable sin poder manipularla deliberadamente. Es por ello que, no se alteró el estudio de las variables independientes. Lo que desarrollamos es observar el problema en el contexto natural. Así mismo este estudio es de tipo descriptivo, lo propuesto por Tamayo (2004), asegura que abarca la descripción, análisis e interpretación de las variables de estudio y el desarrollo de los hechos considerados. La investigación descriptiva se dedica en las realidades y se caracteriza por realizar una interpretación correcta.

3.2. Variables y operacionalización

La variable de la presente investigación es la satisfacción del servicio, definido por Gutiérrez Pulido, (2014) la calidad del servicio es el nivel en la que se satisface las necesidades del cliente al brindarle su producto y la atención adecuada.

Definición conceptual: Explicado por los autores Kotler y Armstrong (2012) la satisfacción del cliente es la impresión que el comensal tiene por la correcta atención que se brindó.

Además, otorga que las empresas comprendan el desempeño entendido por los clientes de sus productos y servicios, reforzando la satisfacción de sus necesidades.

Definición operacional: Asimismo la variable de estudio se evaluó a través de las siguientes dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Empatía, Seguridad y Elementos Tangibles. Las cuales se utilizó para determinar el nivel de satisfacción del servicio en personas con discapacidad, de esta manera fue desarrollada la encuesta teniendo en cuenta sus indicadores para la realización del cuestionario y recolección de la información requerida.

Indicadores: permitieron medir de manera general las siguientes variables expectativas, valor percibido y nivel de satisfacción.

Escala de medición: la escala de medición que se empleó en la investigación fue la ordinal, ya que las respuestas se clasificaron según su orden.

En los anexos podemos encontrar la tabla donde se menciona la variable, dimensiones, mediciones y escala de medición (Anexo 2), por consistencia se puede observar en la segunda tabla (Anexo 3) donde indica la variable con sus dimensiones.

3.3. Población y Muestra Y Muestreo

3.3.1 Población

Según Hernández Fernández y Baptista (2006), indican que la población es el total de personas que se estudia, donde los individuos comparten características comunes que se estudian y dan como resultado datos de investigación. En tal sentido en el caso de la investigación estudiada la población estuvo conformada por personas con los siguientes criterios de inclusión (personas de 18 años a más que visitaron por lo menos una vez el Castillo de Chancay que presentan algún tipo de discapacidad) la cual se utilizó para la muestra, el muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que nos permitió encontrar de una manera más sencilla a la población objetiva y así poder realizar las encuestas (Malhotra, 2008).

3.3.2. Muestra

Se determinó que la muestra es de 200 personas que visitaron el Castillo de Chancay por lo menos una vez de manera presencial que se encontraron a la salida del recorrido del Castillo de Chancay y a sus alrededores del establecimiento. Según López & Fachelli (2015), la muestra es la parte representativa de la población, escogida principalmente y sujeta a análisis científico para así alcanzar los resultados.

3.3.3. Muestreo

Se aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia, según Otzen & Manterola (2017), señala que este tipo de muestreo se elige de acuerdo con la conveniencia de investigador la cual le permite elegir de manera arbitraria cuántos participantes puede haber en el estudio. En el presente trabajo utilizamos el muestreo no probabilístico por conveniencia ya que nosotros planteamos la cantidad de nuestra muestra ya que fueron personas que presentaron alguna discapacidad y que visitaron por lo menos una vez el Castillo de Chancay.

3.3.4. Unidad de Análisis

Según Roxana Ynoub (2015), la unidad de análisis es la entidad, objeto y sujeto o evento del cual se enfoca la investigación misma y se extrae la información. Estas unidades pueden ser múltiples de un mismo estudio y se hace en relación con cada uno de los objetivos específicos. El estudio tuvo como unidad de análisis al turista con discapacidad que visitó el Castillo de Chancay por lo menos una vez y sean mayores de 18 años.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recolectar información en el presente estudio utilizamos el modelo Servqual, Matsumoto (2014), nos dice que el modelo SERVQUAL es una técnica de investigación, que determina la medición de la calidad de servicio, así mismo pudimos saber las expectativas de los clientes y cómo consideran el servicio.

El instrumento que se desarrolló es el cuestionario y la técnica que utilizamos es la encuesta, según Hernández, Fernández & Baptista (2006), recalcan que la encuesta es la técnica de investigación más utilizada en recolección de datos, se desarrolló mediante un conjunto de preguntas ya sea abiertas o cerradas. Por lo tanto, en el estudio se utilizó la técnica de la encuesta realizando preguntas cerradas para la recolección de datos, a todos los turistas con discapacidad que visitaron el Castillo de Chancay alguna vez, que cumplieron con los criterios planteados en inclusión y exclusión.

Así mismo. El instrumento fue validado por tres expertos en el área de turismo.

Anexo 1

Tabla 1. Validación de expertos

N°	Apellidos y nombres del experto	Grado académico	Institución Universitaria	Promedio de valoración
1	Bazalar Paz Miguel Angel	Doctorado	Universidad Cesar Vallejo	95.91%
2	Ramos la Rosa Patricia	Doctorado	Universidad Cesar Vallejo	91.8%
3	Zevallos Gallardo Verónica	Doctorado	Universidad Cesar vallejo	87%

FUENTE: Elaboración propia

3.5. Procedimientos

Se realizó el presente estudio recolectando informaciones de tesis anteriores relacionadas a nuestro tema y seleccionamos conceptos válidos de diferentes autores que se relacionan con la variable de estudio y las dimensiones ya que nos permitieron realizar la matriz, los antecedentes y el marco conceptual. En el trabajo de campo se desarrolló la recolección de datos a 200 turistas con discapacidad en 5 días en el mes de mayo en el horario desde las 8 A.M. hasta la 5 P.M., que fueron los días sábado y domingo ya que se presentaron más afluencia de turistas por los cuales se tenían más disponibilidad. Por último, se contó con un tiempo de aplicación de aproximadamente 15 minutos por turista discapacitado, previa aceptación de los turistas para participar en nuestro cuestionario.

3.6. Método de análisis de datos

Por ello se buscó dar resultados a los objetivos, en el estudio se realizó la técnica de encuesta como instrumento se utilizó el cuestionario de la satisfacción del servicio en las personas con discapacidad. Así mismo las encuestas se realizaron en presencial, finalmente la información se almacenó a la base de datos del programa SPSS de esta manera se analizó de acuerdo a sus dimensiones de la variable. En el proceso de método de análisis de datos se utilizó:

- En una hoja de cálculos de Excel se llenó la base de datos de las respuestas de la recolección de datos en el cuestionario.
- Se evaluó la variable y dimensiones en la base de datos Excel
- Se obtuvieron los resultados de la variable, dimensiones y ITEM
- Se ingresó la base de datos en el SPSS
- Se elaboró las tablas de frecuencias para cada ITEM
- Se elaboró el gráfico de la variable satisfacción
- Se elaboró los gráficos por dimensión

3.7. Aspectos éticos

El presente estudio tuvo como importancia los aspectos éticos, la cual se desarrolló con responsabilidad y honestidad así mismo respetando las distintas opiniones de los autores que hemos elegido como apoyo a la investigación. Referente a los integrantes se buscó el permiso de los encuestados para la utilización adecuada de la información solamente en la investigación, igualmente se toleró la expresión verbal y cultural, por último, el estudio se dispone con el permiso del derecho del autor del mismo modo se citó de acuerdo a normas APA y los márgenes de similitud del software de anti plagio turnitin.

IV. RESULTADOS

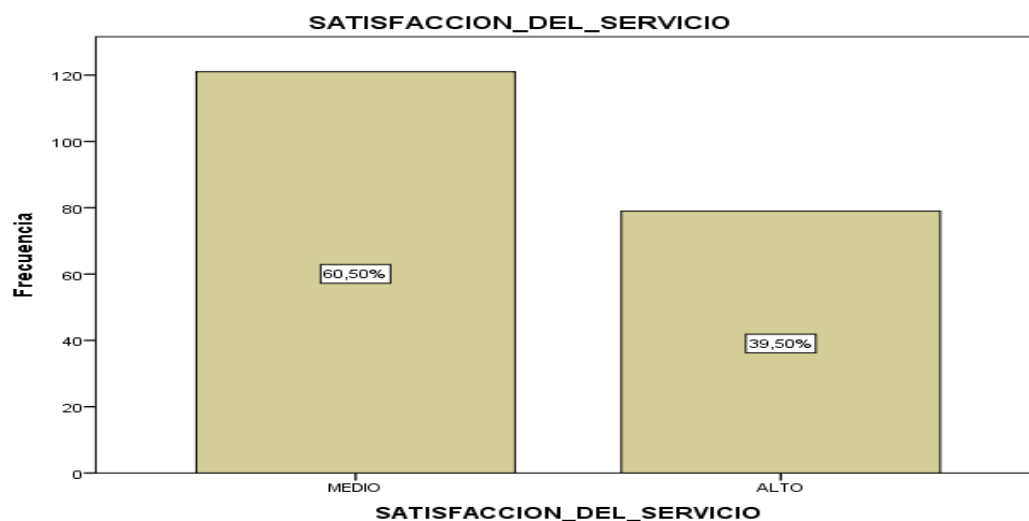
OBJETIVO GENERAL: Determinar el nivel de satisfacción del servicio en personas con discapacidad en el Castillo de Chancay 2023

El análisis de los resultados muestra mediante gráficos y tablas la interpretación de las 200 encuestas efectuadas a personas que cumplieron con los criterios establecidos para la presente investigación en base al objetivo general; determinar el nivel de satisfacción del servicio en personas con discapacidad en el Castillo de Chancay 2023. Por lo que para definir los siguientes resultados se plasmaron 22 Ítems relacionados a la variable de investigación “nivel de satisfacción del servicio” dando lugar a las dimensiones con el fin de responder a los objetivos de la presente investigación.

Mediante lo expresado, en la figura 1 se visualiza la información recopilada en base a la variable de investigación correspondiente al objetivo general.

Gráfico 1

Dimensión Satisfacción (Agrupada)



NOTA. Resultados obtenidos en el cuestionario aplicado en el Castillo de Chancay, procesado en SPSS

En el presente gráfico se pudo evidenciar el nivel de satisfacción del servicio en personas con discapacidad que visitaron el Castillo de Chancay, lo que demostró un elevado porcentaje en los resultados obtenidos contando con un nivel alto de satisfacción expresada en un 39.50 % de turistas en condición de discapacidad.

En este contexto, se pudo denotar que los ambientes que el Castillo de Chancay ofrece son accesibles para las visitas de turistas con ciertas discapacidades, manteniéndolos satisfechos por el servicio brindado. Por otro lado, el 60.50% de los encuestados consideran que se encuentra en nivel medio en cuanto servicios brindados. En tal sentido se pudo llegar al resultado que se está mejorando las infraestructuras y ampliando los ambientes turísticos para el desplazamiento de las personas con discapacidad permitiendo así que puedan disfrutar, por ende, mejorar el servicio que se les brinda para la mejora de la calidad del servicio.

Tablas de frecuencia por ítems de los resultados obtenidos de la encuesta que se realizó a 200 personas con discapacidad que visitaron el Castillo de Chancay.

Objetivo específico 1: Determinar el nivel de fiabilidad en personas con discapacidad en el Castillo de Chancay

Tabla 1

Interés del personal para resolver el problema

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	23	11,5	11,5	11,5
De acuerdo	82	41,0	41,0	52,5
Totalmente de acuerdo	95	47,5	47,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

NOTA. Resultados obtenidos en el cuestionario aplicado en el Castillo de Chancay procesado en SPSS

Interpretación:

En la tabla 1, se observó que el 47.5% de las personas con discapacidad que visitaron el Castillo de Chancay, afirma estar totalmente de acuerdo que el personal le demuestra interés en ayudar al presentarse un problema, mientras que un 41,0% indica estar de acuerdo, por último, un 11,5% señala estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

De acuerdo, con las visitas al lugar se pudo evidenciar que muchas de las personas con discapacidad suelen tener inconvenientes en el guiado entre ellas pueden ser al momento de apreciar sus distintos atractivos turísticos por lo cual se encuentran en lugares donde es difícil visualizar y al momento de entender las distintas historias que se relatan de los monumentos a través de los años y como se formó por ello el personal demuestra interés en ayudarlo.

Tabla 2

Recepción de información del Castillo de Chancay

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	25	12,5	12,5	12,5
De acuerdo	33	16,5	16,5	29,0
Totalmente de acuerdo	142	71,0	71,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

NOTA. Resultados obtenidos en el cuestionario aplicado en el Castillo de Chancay procesado en SPSS

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 2, el 71.0% de las personas con discapacidad que visitaron el Castillo de Chancay, afirma estar totalmente de acuerdo de recibir la información de las nuevas programaciones del Castillo de Chancay, un 16,5 % indica estar de acuerdo, por otro lado, un 12,5% señala estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

A través de la visita al Castillo de Chancay se pudo dialogar con algunas personas con discapacidad la cual nos comunica que a través de las redes sociales están en constante conocimiento sobre la información y actualizaciones del Castillo de Chancay, sin embargo, algunas personas que no tienen mucho conocimiento por lo cual aún no saben manejar las redes sociales.

Tabla 3*Facilitación de las fechas programadas*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	32	16,0	16,0	16,0
Válidos De acuerdo	64	32,0	32,0	48,0
Totalmente de acuerdo	104	52,0	52,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

NOTA. Resultados obtenidos en el cuestionario aplicado en el Castillo de Chancay procesado en SPSS

Interpretación:

En la tabla 3, se obtuvo un 52,0% de las personas con discapacidad que visitaron el Castillo de Chancay, afirma estar totalmente de acuerdo que el personal cumple con las fechas programadas, Un 32,0% indica estar de acuerdo finalmente un 16,0% señala estar Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

En base a la visita al Castillo de Chancay pudimos tener una conversación informal con algunas personas con discapacidad, quienes refirieron su inconformidad ante las reprogramaciones sin avisar de algunas fechas de visitas al Castillo de Chancay.

Tabla 4*El adecuado uso del uniforme*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	1,0	1,0	1,0
De acuerdo	2	1,0	1,0	2,0
Totalmente de acuerdo	196	98,0	98,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

NOTA. Resultados obtenidos en el cuestionario aplicado en el Castillo de Chancay procesado en SPSS

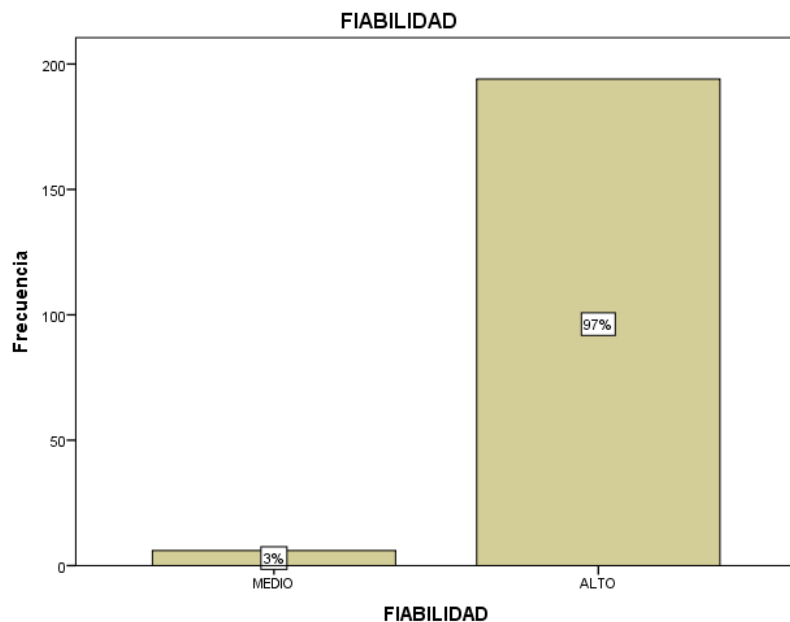
Interpretación:

Para la tabla 4, se percibió que el 98,0% de las personas con discapacidad que visitaron el Castillo de Chancay, afirman estar totalmente de acuerdo que el personal cumple con el uso adecuado del uniforme, Un 1,0% indica estar de acuerdo, sin embargo, un 1,0% señala estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Durante la visita al Castillo de Chancay pudimos visualizar que en todo el recorrido del guiado el personal esta adecuadamente uniformado hasta al final lo cual lo visitantes lo ven muy representativo y comprometido con el establecimiento en donde laboran.

Gráfico 2

Dimensión Fiabilidad (Agrupada)



NOTA. Resultados obtenidos en el cuestionario aplicado en el Castillo de Chancay procesado en SPSS

Interpretación:

En el gráfico 2 se llegó al resultado que el 97%, de visitantes discapacitados manifestaron un nivel alto de fiabilidad en el Castillo de Chancay ya que el personal apoya en cualquier momento a los turistas con discapacidad cumpliendo con las expectativas del servicio brindado, así mismo, cuenta con un nivel medio de 3% en la cual se está mejorando para brindar un excelente servicio.

Objetivo específico 2: Determinar el nivel de la capacidad de respuesta en personas con discapacidad en el Castillo de Chancay.

Tabla 5

Servicio Rápido por parte de los empleados

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	28	14,0	14,0	14,0
De acuerdo	59	29,5	29,5	43,5
Totalmente de acuerdo	113	56,5	56,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

NOTA. Resultados obtenidos en el cuestionario aplicado en el Castillo de Chancay procesado en SPSS

Interpretación:

En la siguiente tabla 5, el 56,5% las personas con discapacidad que visitaron el Castillo de Chancay nos indican estar totalmente de acuerdo con la atención rápida brindada por los empleados, mientras el 29,5% nos afirman que se encuentran de acuerdo con la rapidez en el servicio brindado por otro lado el 14,0% se encuentra ni de acuerdo ni desacuerdo.

Tras la visita al Castillo de chancay, se apreció que algunas de las personas con discapacidad sienten que el personal aún necesita que les den más preferencia para que así se les brinde un servicio rápido y adecuado.

Tabla 6*Disponibilidad de los trabajadores*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	2,0	2,0	2,0
Válidos De acuerdo	68	34,0	34,0	36,0
Totalmente de acuerdo	128	64,0	64,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

NOTA. Resultados obtenidos en el cuestionario aplicado en el Castillo de Chancay procesado en SPSS

Interpretación:

Para la tabla 6, se encontró que el 64,0% de las personas con discapacidad que visitaron el Castillo de Chancay están totalmente de acuerdo que los trabajadores estuvieron dispuestos a ayudarlos en todo momento, mientras el 34,0% está de acuerdo y finalmente el 2,0% se encuentra en ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

En base a las visitas en el Castillo de Chancay se pudo observar que las personas con discapacidad tienen dificultades por lo que los trabajadores siempre se encuentran dispuestos en todo momento para su facilitación del recorrido, para que así puedan disfrutar de igual manera que todos.

Tabla 7

Solución de problemas dentro del horario de trabajo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	1,0	1,0	1,0
De acuerdo	56	28,0	28,0	29,0
Totalmente de acuerdo	142	71,0	71,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

NOTA. Resultados obtenidos en el cuestionario aplicado en el Castillo de Chancay procesado en SPSS

Interpretación:

Se obtuvo de la tabla 7, se apreció que el 71,0% de personas con discapacidad que visitaron el Castillo de Chancay, afirman que el personal resuelve el problema dentro de horario de trabajo, por otra parte, el 28,0% afirma sentirse de acuerdo y un 1,0% indica estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

En las visitas, al Castillo de Chancay, se pudo conversar con algunas personas con discapacidad lo cual nos comentó que el personal está dispuesto en cada momento de su horario de trabajo a ayudarlos en cualquier inconveniente que se les presente durante el recorrido o al finalizar su visita.

Tabla 8*Conocimiento del personal para el Guiado*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	1,5	1,5	1,5
De acuerdo	88	44,0	44,0	45,5
Totalmente de acuerdo	109	54,5	54,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

NOTA. Resultados obtenidos en el cuestionario aplicado en el Castillo de Chancay procesado en SPSS

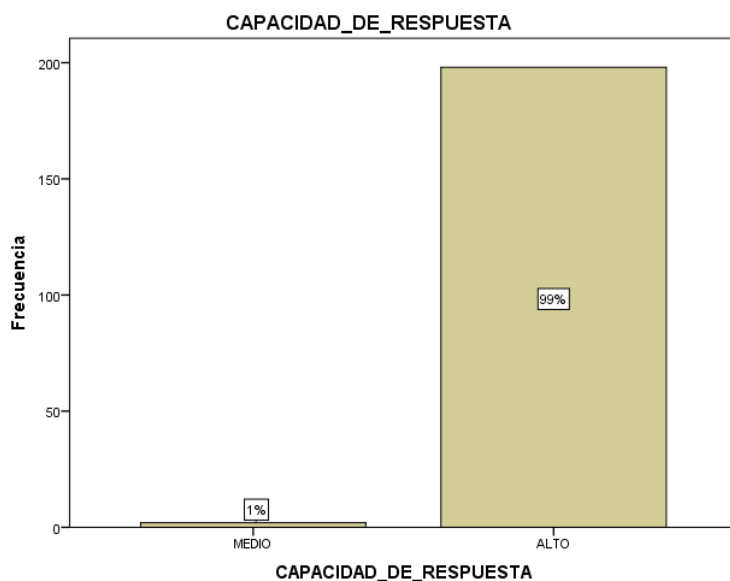
Interpretación:

En la tabla 8, encontramos que el 54,5 % de personas con discapacidad que visitaron el Castillo de Chancay se encuentra totalmente de acuerdo con la información requerida por el personal realizó en el guiado, Asimismo, el 44,0% afirma sentirse de acuerdo y un 1,5% indica estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tras la visita al Castillo de Chancay se observó que el personal cumplió con la información necesaria para el guiado expresándose y dando a conocer muchas historias que para las personas eran desconocidas y así mismo los visitantes pudieron comunicarnos que el conocimiento de los trabajadores es el adecuado.

Gráfico 3

Dimensión capacidad de respuesta (Agrupada)



NOTA. Resultados obtenidos en el cuestionario aplicado en el Castillo de Chancay procesado en SPSS

Interpretación:

Por medio del presente gráfico 3 podemos afirmar que el nivel de capacidad de respuesta es alto con un 99% mientras que el nivel es medio con un 1% respecto a la capacidad de respuesta.

El personal siempre está presente para cualquier información requerida por parte de los visitantes como también frente a un problema el personal siempre está dispuesto a ayudar a solucionarlo en su horario de trabajo.

Objetivo específico 3: Determinar el nivel de Seguridad en personas con discapacidad en el Castillo de Chancay

Tabla 9

La confianza dentro del establecimiento

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	5,0	5,0	5,0
De acuerdo	84	42,0	42,0	47,0
Totalmente de acuerdo	106	53,0	53,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

NOTA. Resultados obtenidos en el cuestionario aplicado en el Castillo de Chancay procesado en SPSS

Interpretación:

En la tabla 9, encontramos que el 53,0% de personas con discapacidad que visitaron el Castillo de Chancay se encuentra totalmente de acuerdo que el establecimiento le transmite confianza, por otra parte, el 42,0% se siente de acuerdo, mientras que, el 5,0% ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

En las visitas al Castillo de Chancay, se pudo tener una conversación con las personas discapacitadas en donde nos comunican que sienten que la confianza que el establecimiento les transmiten confianza sin embargo aún se debe ir mejorando ya que aún hay cosas que se tienen que implementar para que sea del todo bueno.

Tabla 10

Notificación del terminado del guiado por el personal

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	2,5	2,5	2,5
Válidos De acuerdo	79	39,5	39,5	42,0
Totalmente de acuerdo	116	58,0	58,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

NOTA. Resultados obtenidos en el cuestionario aplicado en el Castillo de Chancay procesado en SPSS

Interpretación:

En la tabla 10, se observó que el 58,0% de las personas con discapacidad que visitaron el Castillo de Chancay se sienten totalmente de acuerdo que el empleado comunica cuando termina el guiado, por otro lado, el 39,8% nos indica que está de acuerdo, no obstante, el 39,5% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, finalmente, el 2,5% en desacuerdo.

Durante nuestra visita al Castillo de Chancay se apreció que la mayoría de los empleados informan el terminado del guiado para saber hasta qué punto se puede realizar las tomas de fotos y seguir visualizando el establecimiento es de mucha importancia ya que el visitante sabrá hasta que hora puede disfrutar del destino.

Tabla 11*Seguridad en las Instalaciones*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	2,0	2,0	2,0
Válidos De acuerdo	106	53,0	53,0	55,0
Totalmente de acuerdo	90	45,0	45,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

NOTA. Resultados obtenidos en el cuestionario aplicado en el Castillo de Chancay procesado en SPSS

Interpretación:

En la tabla 11, se observó que el 45,0% de las personas con discapacidad que visitaron el Castillo de Chancay se sienten totalmente de acuerdo con la seguridad en el establecimiento, por otro lado, el 53,0% nos indica que está de acuerdo, finalmente, el 2,0% ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tras la visita al Castillo de Chancay, se pudo conversar con algunas personas con discapacidad la cual nos comentaron que se sienten seguros en el establecimiento por lo cual recomiendan a sus familiares que visiten el destino.

Tabla 12*Seguridad de las personas ante la ayuda del personal*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	1,0	1,0	1,0
Válidos De acuerdo	67	33,5	33,5	34,5
Totalmente de acuerdo	131	65,5	65,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

NOTA. Resultados obtenidos en el cuestionario aplicado en el Castillo de Chancay procesado en SPSS

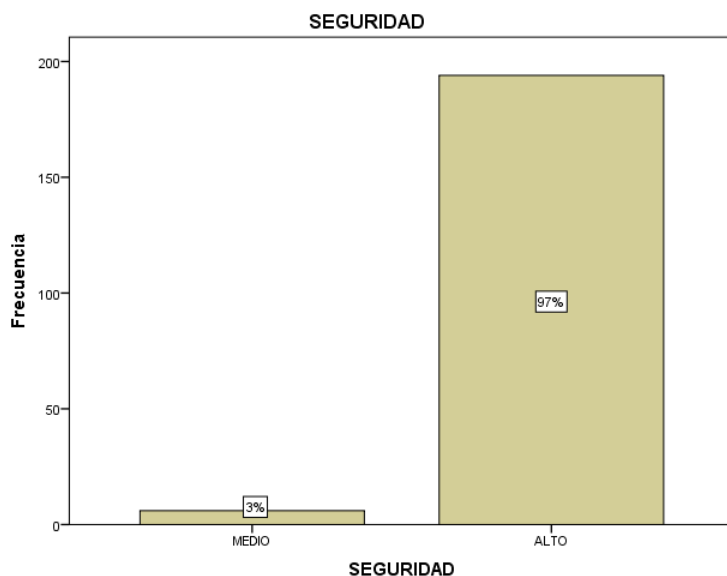
Interpretación:

En la tabla 12, se encontró que el 65,5% de las personas con discapacidad que visitaron el Castillo de Chancay se sienten con seguridad de que el personal lo ayudará a resolver un problema, sin embargo, el 33,5% está de acuerdo, un 1,0% ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Durante nuestra visita al Castillo de Chancay se tuvo una conversación informal con algunas personas con discapacidad la cual nos brindó información de se sienten seguros de que los trabajadores les ayudan ayudaran siempre que tengan un inconveniente.

Gráfico 4

Dimensión nivel de seguridad (Agrupada)



NOTA. Resultados obtenidos en el cuestionario aplicado en el Castillo de Chancay procesado en SPSS

Interpretación:

En el presente gráfico 4, el nivel de seguridad en el Castillo de Chancay el 97% de turistas con discapacidad respondieron que su nivel es muy alto mientras que el 3% afirman que se encuentra en un nivel medio.

Por otro lado, según las apreciaciones de los turistas con discapacidad responden que el personal del Castillo de Chancay son profesionales capacitados constantemente el establecimiento les genera confianza y seguridad es por ello que se sienten bien seguros al visitar el Castillo de Chancay ya que los colaboradores les hacen conocer las instalaciones a los visitantes y cuenta con señalización.

Objetivo específico 4: Determinar el nivel de Empatía en personas con discapacidad en el Castillo de Chancay

Tabla 13

Excelente atención del personal

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	1,0	1,0	1,0
De acuerdo	62	31,0	31,0	32,0
Totalmente de acuerdo	136	68,0	68,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

NOTA. Resultados obtenidos en el cuestionario aplicado en el Castillo de Chancay procesado en SPSS

Interpretación:

En la tabla 13, se encontró como resultados que el 68,0% de las personas con discapacidad que visitaron el Castillo de Chancay está totalmente de acuerdo con la excelente atención de los empleados, mientras que, el 31,0% de acuerdo, finalmente, el 1,0% ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

En las visitas al Castillo de Chancay pudimos conversar con algunas personas con discapacidad la cual nos contaron que el personal les brindo un buen servicio y se sentían muy complacidos durante la permanencia dentro del establecimiento.

Tabla 14

Interés de los empleados en las necesidades del visitante

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	21	10,5	10,5	10,5
De acuerdo	51	25,5	25,5	36,0
Totalmente de acuerdo	128	64,0	64,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

NOTA. Resultados obtenidos en el cuestionario aplicado en el Castillo de Chancay procesado en SPSS

Interpretación:

En la tabla 14, se observó que, claramente que el 64,0% de las personas con discapacidad que visitaron el Castillo de Chancay sienten que los empleados entendieron sus necesidades concretas, mientras que el 25,5% de acuerdo, asimismo el 10,5% ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

En nuestro recorrido por el Castillo de Chancay pudimos observar que los empleados se dedican a las personas para entenderlas en caso algo no les quedó claro, así mismo los visitantes ven el interés del personal y nos informan que si cumplen con sus necesidades.

Tabla 15

Los empleados le generaron confianza

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	7,5	7,5	7,5
De acuerdo	36	18,0	18,0	25,5
Totalmente de acuerdo	149	74,5	74,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

NOTA. Resultados obtenidos en el cuestionario aplicado en el Castillo de Chancay procesado en SPSS

Interpretación:

Mediante la presente tabla 15 según la apreciación de los turistas con discapacidad el 74,5% se encuentran totalmente de acuerdo con el comportamiento que tienen los empleados de tal manera les genera confianza por otro lado tenemos el 18,0% de personas discapacitadas se encuentran de acuerdo y por último tenemos un 7,5 % respondió “neutro”.

Por lo tanto, tenemos según las respuestas que nos brindaron los turistas con discapacidad encuestados como resultado que el comportamiento de los colaboradores genera confianza ya que desde que ingresas al establecimiento los colaboradores son muy atentos y amables por otro lado en el tour el guía invita a los turistas a participar de las actividades en el recorrido realizando preguntas o retos.

Tabla 16

Los empleados fueron corteses

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	18	9,0	9,0	9,0
De acuerdo	39	19,5	19,5	28,5
Totalmente de acuerdo	143	71,5	71,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

NOTA. Resultados obtenidos en el cuestionario aplicado en el Castillo de Chancay procesado en SPSS

Interpretación:

En la presente tabla 16, el 71,5% de visitantes discapacitados se encuentran totalmente de acuerdo con la atención muy cortés de parte de los colaboradores por otro lado el 19,5% se encuentra de acuerdo y finalmente el 9,0% afirman que estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Según la apreciación de los turistas con discapacidad y en general los empleados brindan una atención muy cortés en todo momento siendo así que los mismos visitantes recomiendan el Castillo de Chancay por el gran trato que reciben por parte de los colaboradores.

Tabla 17*Horario accesible*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	6,5	6,5	6,5
De acuerdo	41	20,5	20,5	27,0
Totalmente de acuerdo	146	73,0	73,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

NOTA. Resultados obtenidos en el cuestionario aplicado en el Castillo de Chancay procesado en SPSS

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 17 según la apreciación de los turistas con discapacidad el 73,0% afirma estar totalmente de acuerdo con el horario de atención que se estableció en el Castillo de Chancay por otro lado tenemos a 20.5% que se encuentran de acuerdo y finalmente el 6,5% respondió "neutro".

Con respecto a la apreciación de los turistas se encuentran muy contentos por el horario de atención establecido que se brinda en el establecimiento siendo así las horas donde ellos pueden asistir a visitar el establecimiento y pasarlo en familia o en amigos.

Tabla 18*Atención personalizada*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	21	10,5	10,5	10,5
En desacuerdo	42	21,0	21,0	31,5
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	137	68,5	68,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

NOTA. Resultados obtenidos en el cuestionario aplicado en el Castillo de Chancay procesado en SPSS

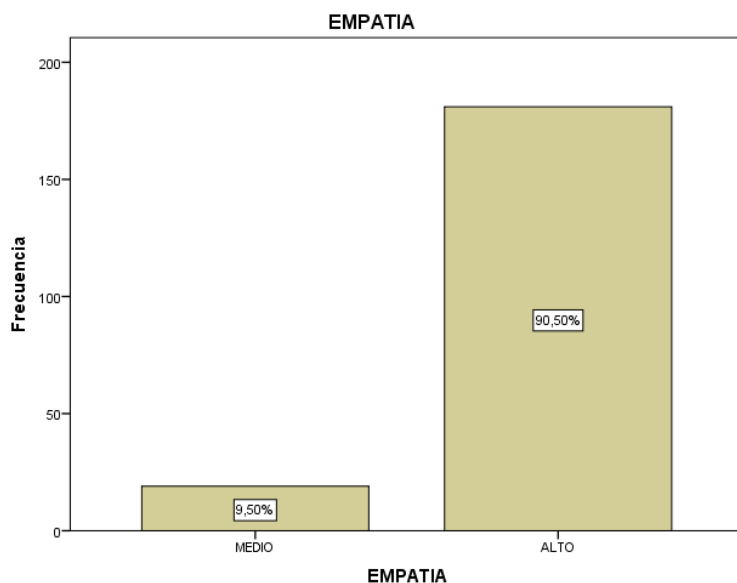
Interpretación:

Respecto a la tabla 18, el 68,5 % de turistas en condición de discapacitado se encuentra Ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a la atención personalizada que se brinda en el Castillo de Chancay por otro lado existe el 21,0% que se encuentra en desacuerdo además tenemos el 10,5% que respondió "neutro".

Según la apreciación de los turistas con discapacidad en el Castillo de Chancay se debe contar con personal especializado que desarrollen una atención personalizada para las personas con diferentes discapacidades.

Gráfico 5

Dimensión Nivel de Empatía (Agrupada)



NOTA. Resultados obtenidos en el cuestionario aplicado en el Castillo de Chancay procesado en SPSS

Interpretación:

De acuerdo con el gráfico 5 se llegó al resultado que el 90,50% de turistas con discapacidad afirma que hay un nivel alto de empatía en el Castillo de Chancay mientras que el 9,5 % indica que existe un nivel medio al respecto en empatía en el establecimiento.

Según la apreciación de los turistas discapacitados el personal del Castillo de Chancay son muy cortés en todo momento y desarrollan la empatía hacia todos los visitantes ya que la mayoría nos afirman que les brindaron una atención de calidad.

OBJETIVO 5: Determinar el nivel de tangibilidad en personas con discapacidad en el Castillo de Chancay 2023

Tabla 19

Instalaciones accesibles

Item 19				
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	38	19,0	19,0	19,0
De acuerdo	78	39,0	39,0	58,0
Totalmente de acuerdo	84	42,0	42,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

NOTA. Resultados obtenidos en el cuestionario aplicado en el Castillo de Chancay procesado en SPSS

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 19 en el ítem instalaciones accesibles en el castillo de Chancay según la apreciación de los turistas con discapacidad el 42,0% se encuentran totalmente de acuerdo, por otro lado, el 39,0% de los encuestados se encuentran de acuerdo y el 19% respondió “neutro”.

En las instalaciones del castillo de chancay se encuentran sillas de ruedas para las personas con discapacidad puedan utilizarla en el tour por otro lado el establecimiento cuenta con extenso espacios donde las personas con discapacidad pueden disfrutar el show y tour con el guía que tiene cada grupo de visitantes al visitar el establecimiento pero hay zonas donde sigue el tour dinámico pero ya son espacios que se tiene que recorrer con ayuda ya que son escalera y zonas muy estrechas es por ello que se encuentra en remodelación parte del establecimiento y se implementen ascensores y otras medidas para que las personas con discapacidad no se pierda el tour.

Tabla 20*Ambiente limpio*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	1,0	1,0	1,0
De acuerdo	56	28,0	28,0	29,0
Totalmente de acuerdo	142	71,0	71,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

NOTA. Resultados obtenidos en el cuestionario aplicado en el Castillo de Chancay procesado en SPSS

Interpretación:

En la tabla 20, según su apreciación de los turistas en el castillo de Chancay el 71,0% de turistas con discapacidad encuestados se encuentran totalmente de acuerdo en base al ambiente limpio que se encuentra en el castillo de Chancay por otro lado el 28,0% dice estar de acuerdo y el 1,0% respondió "neutro".

Según la apreciación de los encuestados en el Castillo de Chancay el ambiente se mantiene limpio ya que cuentan con personal dedicado a lo que es la limpieza diaria de los ambientes del establecimiento.

Tabla 21*Instalaciones atractivas*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	1,5	1,5	1,5
De acuerdo	30	15,0	15,0	16,5
Totalmente de acuerdo	167	83,5	83,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

NOTA. Resultados obtenidos en el cuestionario aplicado en el Castillo de Chancay procesado en SPSS

Interpretación:

En la tabla 21, el 83,5% de los turistas con discapacidad encuestados se encuentran totalmente de acuerdo, mientras el 15,0% se encuentra de acuerdo finalmente el 1,5% respondió "neutro".

Según la apreciación de los turistas con discapacidad en el Castillo de Chancay sus instalaciones les impresionó y les gusto por su hermosa instalación ya que desde que ingresas se observa muchas arquitectura e historia.

Tabla 22*Comunicación asertiva*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	16	8,0	8,0	8,0
Válidos De acuerdo	44	22,0	22,0	30,0
Totalmente de acuerdo	140	70,0	70,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

NOTA. Resultados obtenidos en el cuestionario aplicado en el Castillo de Chancay procesado en SPSS

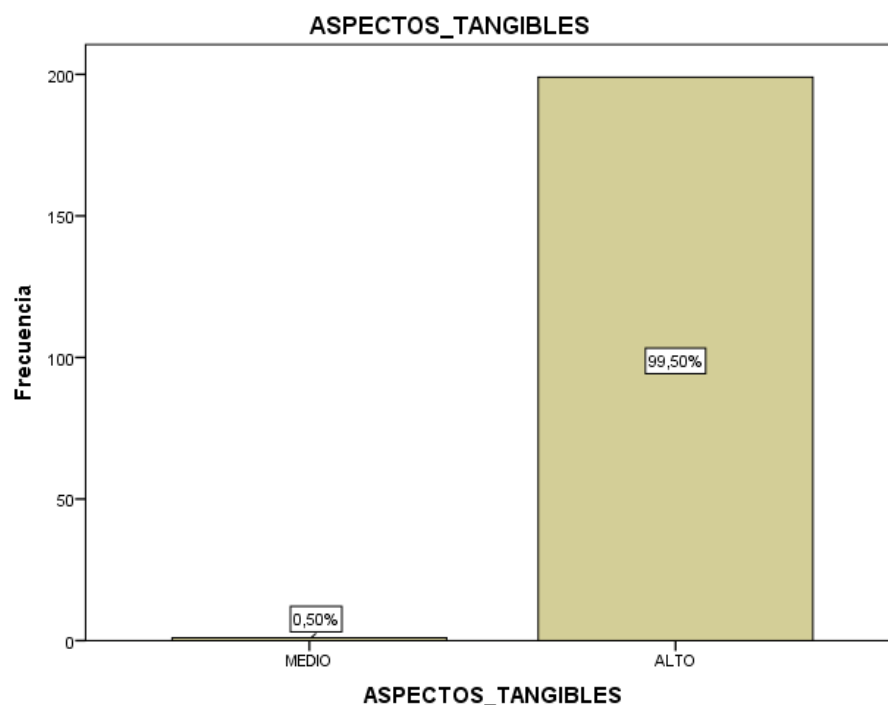
Interpretación:

En la tabla 22, el 70,0% por parte de los visitantes encuestados con discapacidad que se encuentran de totalmente de acuerdo, mientras que el 22,0 % solo se encuentra de acuerdo y el 8,0% respondió “neutro”.

Luego de la visita al Castillo de Chancay según la apreciación de los turistas con discapacidad el personal del Castillo de Chancay son profesionales en su trabajo, siempre los empleados usan un lenguaje entendible con los turistas dado que llegan a tener una comunicación asertiva desde que ingresan están asesorándote en lo que necesites como también explicando y guiándote hacia el tour.

Gráfico 6

Dimensión Nivel de Aspectos Tangibles (Agrupada)



NOTA. Resultados obtenidos en el cuestionario aplicado en el Castillo de Chancay procesado en SPSS

Interpretación:

Por medio del presente gráfico 6, en la dimensión nivel de aspectos tangibles en la satisfacción del servicio en personas con discapacidad en el Castillo de Chancay se obtuvo como resultado un nivel alto en 99,50% y un nivel medio en 0,50% según las respuestas que nos brindaron los turistas encuestados.

En este caso mediante la apreciación de los turistas fue positiva hacia el Castillo de Chancay por lo que mencionan que el establecimiento les brinda seguridad, mantiene una limpieza adecuada, las instalaciones son atractivas y permanecen en mejoramiento para la comodidad de los turistas con discapacidad

V. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general, determinar el nivel de satisfacción del servicio en personas con discapacidad en el Castillo de Chancay 2023, se obtuvo un nivel medio representado en un 60,50%, es decir las personas que visitan el lugar buscan un mejor servicio. Este resultado se corrobora con el estudio realizado por Apablaza (2018), donde refiere que el cliente siempre tiene la razón y los trabajadores deben tener un buen ambiente laboral para brindar un servicio de calidad para que los clientes se sientan satisfechos y estos a su vez incentiven a otras personas a visitar el lugar. Como menciona Cueva (2015) la calidad de servicio se mide a través de la escala SERVQUAL, es la más aplicada la cual se mide para saber la satisfacción de los consumidores y así implementar las técnicas de mejora. Así mismo, se respalda con la teoría de la calidad total de López (2005) que representan parte del objetivo estratégico de una organización aplicándolos a cada una de las operaciones junto con la mejora continua y enfocando las necesidades del comprador.

En lo referente al primer objetivo específico, el cual busca identificar el nivel de la dimensión Fiabilidad, como parte de la variable Satisfacción del servicio, en personas con discapacidad en El Castillo de Chancay 2023, se obtuvo que en el establecimiento predominó el nivel alto con 97%. Los resultados obtenidos se corroboran con lo hallado por Urbina (2015) en su estudio sobre el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente, pues identificó que, dentro de las características más resaltantes importantes en el servicio brindado, según sus resultados, fueron la fiabilidad y la capacidad de respuesta. Las concordancias se pueden explicar dado que el autor, junto con el presente estudio buscan medir la satisfacción del cliente a través de las percepciones post servicio. Así mismo, Barrera, Navarro, & Peris (2015), afirma que la fiabilidad se relaciona con la evaluación del personal dentro de un establecimiento. En ese sentido, las investigaciones que buscan medir la fiabilidad, traen consigo la intención de conocer qué es lo que los clientes descubrieron durante la experiencia vivida con la empresa.

En cuanto al segundo objetivo específico, identificar el nivel de la dimensión Capacidad de respuesta, como parte de la variable Satisfacción del servicio, en personas con discapacidad en El Castillo de Chancay 2023, se obtuvo en el resultado, un nivel alto de 99%. Estos resultados se corroboran con lo hallado por Urbina (2015) en su estudio sobre el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente, quien resalta la capacidad de respuesta como la segunda característica más relevantes dentro de la calidad del servicio, según los 146 encuestados dentro de su estudio. En ese análisis el autor coincide con el presente estudio, en el método, técnica e instrumento usado, aunque se contrastan con poblaciones cuyas características son diferentes, por el lado del autor, fue un estudio en establecimientos hoteleros, y para este estudio fue medido en un centro de recreación y esparcimiento. Según Alcaide (2010), la calidad de respuesta es la ayuda rápida brindada al cliente, lo que implica también ser flexible para adecuarse a lo que el cliente necesite, brindando pronta información a las dudas del cliente y con personal disponible.

Respecto al tercer objetivo específico, identificar el nivel de la dimensión Seguridad, como parte de la variable Satisfacción del servicio, en personas con discapacidad en El Castillo de Chancay 2023, se obtuvo en el resultado, un nivel alto de 97%. Estos resultados se corroboran con lo hallado por Altuna y Sosa (2016) en su investigación plantearon como objetivo medir la satisfacción de los turistas extranjeros que visitan el Monasterio de Santa Catalina en la ciudad de Arequipa, donde se concluye que la seguridad es una de las características donde los turistas se mostraron más satisfechos. Existen concordancias con la dimensión de la investigación actual, sin embargo, el autor contrasta en los hallazgos sobre los ambientes físicos, pues sus resultados fueron adversos, a diferencia de lo hallado en Chancay. Díaz y Lama (2015) también respaldan los resultados, dado que el 46% de sus encuestados manifestaron estar muy satisfechos y 38% satisfechos con la seguridad.

En efecto, para Zeithmal & Bitner (2002) la Seguridad significa confianza, honestidad e integridad; lo cual se interpreta como las posibles consecuencias de un buen servicio, esta dimensión es primordial para el cliente ya que es dependiente de la eficiencia que tiene un colaborador al ejecutar un bien o servicio.

Respecto al cuarto objetivo específico, identificar el nivel de la dimensión Empatía, como parte de la variable Satisfacción del servicio, en personas con discapacidad en El Castillo de Chancay 2023, se obtuvo en el resultado, un nivel alto de 90,50%. Estos resultados se contrastan con lo hallado por Cachott (2011) quien investigó sobre la satisfacción del cliente respecto a sus productos y servicios, aplicó un cuestionario dirigido a 367 clientes, dentro del cual se encontró que la atención al cliente obtuvo un resultado desfavorable, dado que los colaboradores manifestaron estar desmotivados para brindar el servicio. Así mismo, Sánchez (2017), dentro de sus principales resultados, se encontró que el 61% de los visitantes estuvieron satisfechos con el servicio de atención recibido.

Para Marzo y Cols (2002) las expectativas del cliente antes de consumir o tomar un servicio son relevantes como indicador de medición y para Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) la empatía es ponerse en el lugar del otro, atenderle personalizada mente cuando demanda un servicio.

El quinto objetivo específico, identificar el nivel de la dimensión aspectos tangibles, como parte de la variable Satisfacción del servicio, en personas con discapacidad en El Castillo de Chancay 2023, se obtuvo en el resultado, un nivel alto de 99,50%. Estos resultados se contrastan con lo hallado por Díaz y Lama (2015) quienes concluyeron que el 31% de turistas calificó como neutro el servicio de infraestructura, así mismo, la Reserva Nacional de Tambopata, reportó según Comercio (2020) mejoras en la infraestructura para turistas con discapacidad, con el fin de incrementar la calidad de servicio y la satisfacción del visitante discapacitado, esto es similar a lo reportado en Bravo (2015),

quien coincide en que países como Estados Unidos y Japón, han adecuado sus instalaciones e infraestructura turística para personas con discapacidad. Para Vela y Zavaleta (2014) el aspecto tangible es todo aquello que puede ser tocado, que es visible para ser evaluado por el turista.

VI. CONCLUSIONES

1. Con relación al objetivo principal de esta investigación, se determinó que el nivel de satisfacción en personas con discapacidad en El Castillo de Chancay 2023, fue de nivel medio con 60,50% siendo las dimensiones más resaltantes la Fiabilidad, Seguridad, el promedio obtuvo un 97% de satisfacción. Se identificó que la dimensión Empatía obtuvo un 90,50% de satisfacción y la capacidad de respuesta obtuvo 99%.
2. Se determinó en la evaluación de la dimensión Fiabilidad, en personas con discapacidad en El Castillo de Chancay 2023, predomina el nivel alto con 97%, de ellos, se rescata que el 47,5% mostró Interés del personal para solucionar el problema, el 98,0% usó adecuadamente el uniforme y el 71,0% reciben información de nuevas programaciones del castillo.
3. Se determinó en la evaluación de la dimensión Capacidad de respuesta, en personas con discapacidad en El Castillo de Chancay 2023, predomina el nivel alto con 99%, de ellos, se rescata que el 71% resuelve problemas dentro del horario de trabajo, el 64% expresaron que en el Castillo hay suficiente personal para la atención y el 54,5% calificó estar de acuerdo con el conocimiento del personal para el guiado.
4. Se determinó en la dimensión que evalúa la Seguridad, en personas con discapacidad en El Castillo de Chancay 2023, predomina el nivel alto con 97%, de ellos, se rescata el 65,5% estuvo seguro en que el personal ayuda a resolver sus problemas, el 53% se sintieron satisfechos con el servicio y seguros dentro del establecimiento.

5. Se determinó en la dimensión que evalúa la Empatía, en personas con discapacidad en El Castillo de Chancay 2023, predomina el nivel alto con 90,50%, de ellos, se rescata que para 71,5% los empleados fueron corteses, el 74,5% generaron confianza, el 68% recibió un excelente trato de los empleados y el 64% sintió que hubo interés de parte de los trabajadores para atender sus necesidades.

6. Se determinó en la dimensión que evalúa Los aspectos tangibles, en personas con discapacidad en El Castillo de Chancay 2023, predomina el nivel alto con 99,50%, de ellos, para 83,5% las instalaciones fueron atractivas, 70.6% la comunicación fue asertiva, 71% el ambiente fue amplio y las instalaciones fueron accesibles con un 42%.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los administrativos que tomen en cuenta las apreciaciones de las personas, para que así se pueda mejorar la atención e infraestructura del establecimiento, para ello se deben realizar constantes capacitaciones de servicio al cliente a los trabajadores, además de implementar barras y señalizaciones de tal modo puedan los turistas con discapacidad desplazarse sin ningún inconveniente así poder disfrutar del recorrido.
2. Se recomienda al personal administrativo que implementen nuevas estrategias de atención al cliente como la de brindar una atención personalizada para que las personas con discapacidad tengan un servicio rápido en caso suceda algún problema así poder solucionarlo al momento , además de manejar más sus redes sociales para que las personas estén más actualizadas con sus programaciones y eventos que se realicen en el establecimiento ,por ultimo estar en constantes supervisión a su personal para que permanezca siempre con el uniforme adecuadamente hasta terminar su turno.
3. Se recomienda al supervisor de área en atención al cliente que supervise que los colaboradores estén cumpliendo sus funciones ,así mismo organizar charlas motivacionales para reconocer sus perfil de manejo de emociones para ver si tienen la capacidad necesaria de manejar problemas al momento de atender a personas con discapacidad ,sin embargo agregar que se necesita tener más personal para la atención ya que los grupos de turistas discapacitados van en aumento son más constantes sus visitas al establecimiento, por ultimo siempre tenerlos en evaluación de sus conocimientos sobre las historias relatadas en el recorrido de tal manera brindar un excelente servicio.

4. Se recomienda que el personal administrativo prepare al personal para que ellos ayuden a las personas con discapacidad a poder conocer de mejor manera la instalación como también brindarles trípticos sobre el recorrido del tour por otro lado colocar más señalizaciones en el establecimiento para una satisfacción por parte de los visitantes.

5. Se recomienda que el personal administrativo prepare al personal con talleres de habilidades blandas para que se desarrolle la empatía brindando apoyo a las personas con discapacidad de esta manera también contar con personal capacitado que tenga conocimiento y use el lenguaje de señas como también se mantenga atento a las necesidades del cliente ante cualquier duda o inconveniente en el establecimiento.

6. Se recomienda al personal administrativo poner en marcha un plan de mejoramiento en las infraestructuras de los ambientes en el Castillo de Chancay generando una mayor accesibilidad para las personas con discapacidad puedan visitar diferentes ambientes las cuales serían implementación de barras, el ascensor que se viene ejecutando esperar que se culmine la realización de ello y más sillas de ruedas para desplazamiento de esa manera no se pierda ningún espectáculo en el tour las personas con discapacidad.

REFERENCIAS

- Alcaide, J. (2010). Fidelización de clientes. Madrid, España: Editorial ESIC.
- Altuna Sotomayor, H., & Sosa Reynoso, K. L. (2016). Nivel de satisfacción del turista extranjero respecto a su visita al monasterio de Santa Catalina. Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa.
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica (6ta ed.). Venezuela: Editorial Episteme.
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. Serie integral por competencias. México: Grupo Editorial Patria.
- Blanco, M. y Villalpando, P. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. España
- Baque, M. (2018) Análisis de los servicios para medir el nivel de satisfacción del cliente en Nazu city hostel, Cantón Guayaquil, provincia de Guayas. Ecuador
- Barrera-Barrera, R., Navarro-García, A., & Peris-Ortiz, M. (2015). El papel de la invarianza factorial en la validación del constructo calidad de servicio electrónico. Revista Europea de Dirección y Economía de La Empresa, 24(1), 13–24. <https://doi.org/10.1016/j.redde.2014.07.001>
- Bravo, H. (2015) Turismo Para Discapacitados en el Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú
- Cachott, V. I. (2011). Mejoramiento de calidad en el servicio y atención al cliente en el Restaurante "Los pollos de la Colon", de la ciudad de Riobamba, 2009". Riobamba- Ecuador.
- Cueva, V. (2015). Evaluación de la calidad percibida por los clientes del Hotel Los Portales a través del análisis de sus expectativas y percepciones. Universidad de Piura. Perú.

- Díaz, L . y Lama, G. (2015). Estudio de la satisfacción de los turistas extranjeros que visitan el poblado de Barrio Florido y alrededores. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos.
- El Comercio (agosto 9, 2019) Reserva Nacional Tambopata apertura turismo inclusivo para personas con discapacidad con nueva vía de acceso a Lago Sandoval. <https://www.gob.pe/institucion/sernanp/noticias/78237-reserva-nacional-tambopata-apertura-turismo-inclusivo-para-personas-con-discapacidad-con-nueva-via-de-acceso-a-lago-sandoval>
- Escamilla, P, Núñez, J. (2014). Satisfacción y valor percibido en un servicio deportivo público: Una propuesta de análisis y acciones de gestión. Journal of Sports Economics & Management.
- García Arellano, H. (2016). "Propuesta de indicadores de calidad del servicio al cliente en una empresa manufacturera de productos de transmisión de potencia". Mexico. Obtenido de <http://148.204.210.201/tesis/1471374614461HugoGarciaAr.pdf>
- Gutiérrez Pulido, H. (2014). Calidad y productividad.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación científica. México.
- Hosteltur. (2022). Tendencias de demanda: más viajes intergeneracionales y turismo inclusivo. España.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2012). Marketing. México: Pearson educación.
- Lopez, A, y Luna, H. (2017). Turismo accesible en el Ecuador. INNOVA Research Journal. Ecuador
- Lopez, R. (2005) La calidad total en la empresa moderna. Tólica Boliviana San Pablo. Cochabamba, Bolivia

- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, propiedad intelectual e industria. CIENCIAMÉRICA, N° 3, diciembre 2014, pp (34-39)
Universidad Tecnológica Indoamérica
- Malhotra, N. K., & Ortiz Salinas, M. E. (2008). Investigación de mercados (5a. ed. --.). México: Pearson Educación.
- Marzo, J. Martínez, V., Ramos, J. & Peiró, J. (2002). La satisfacción del usuario desde el modelo de la confirmación de expectativas.
- MATSUMOTO Nishizawa, Reina; (2014). "Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto". Perspectivas, Año 17 – N° 33 – octubre 2014. pp. 181-209.
Universidad Católica Boliviana "San Pablo", Unidad Académica Regional Cochabamba.
- Mejías, A. Godoy, E. y Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. Revista Científica Compendium, 21(40). Recuperado <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656>
- Mora contreras, c. E. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Revista brasileira de marketing. Brasil.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). Metodología de la investigación. Cualitativa – cualitativa y redacción de tesis (4ta ed.). Colombia: Ediciones de la U.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. Revista Int.J.Morphol, 35(1), 227-232. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. International Journal of Morphology, 35(1), 227-232.
- Pinto, C. (2016). Plan de acción de la gestión del turismo inclusivo para la inserción de personas con habilidades diferentes de Piura 2016. Piura.
- Pino, F. (2018) Apablaza (2018) en su tesis tiene como objetivo analizar los

niveles de satisfacción laboral de los clientes. Perú

Ynoub, Roxana. (2015). Cuestión de método. Aportes para una metodología crítica. Tomo I. México D.F.: Cengage Learning.

Sánchez Tamayo, L. (2017). Análisis del nivel de satisfacción de los visitantes de la reserva ecológica Cotacachi-Cayapas, Zona Alta. Universidad de Las Américas, Quito.

Sancho, Amparo (1998). Introducción al Turismo. Madrid. Organización Mundial del Turismo. España.

Tamayo y Tamayo, M. (1999). Serie: Aprendiendo a investigar – Módulo 5 (3ta ed.) Colombia: Instituto colombiano para el fomento de la educación superior.

Thompson, I (2016) Satisfacción al cliente

Urbina, S (2015) La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la Empresa Ave Fenix S.A.C. Emtrafesa - Guadalupe: 2015.

Varenius Gonzalez - Artigas, N. A. (2016). Descripción del grado de satisfacción del turista que visita la Isla Santay. Universidad Casa Grande, Guayaquil.

Vela, R.; Zavaleta, L. 2014. Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro Tottus - Mall, de la ciudad de Trujillo 2014. Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

WHO (2021). Discapacidad y salud

Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry L (1993). Calidad Total en la gestión de Servicios. Madrid: Días de Santos.S.A.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., de Lara Choy, M. I. P., Hirschfeld, A. L., & Becerril,

S.P. (2002). Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa (2da edición). México: McGraw-Hill.

ANEXOS

ANEXO N 2

Tabla 2. Matriz de Operacionalización

UNIDAD TEMÁTICA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	La satisfacción del cliente es la impresión que el comensal tiene por la correcta atención que se brindó. Además, otorga que las empresas comprendan el desempeño entendido por los clientes de sus productos y servicios, reforzando la satisfacción de sus necesidades. (Kotler y Armstrong 2012)	la variable de estudio se evaluará el nivel de satisfacción del cliente la cual se desarrollará la encuesta teniendo en cuenta sus indicadores para realizar el cuestionario y recolectar la información requerida.	Expectativas Valor Percibido Niveles de Satisfacción	Técnica: Encuesta Instrumento de medición: cuestionario Escala: Ordinal

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 3

Tabla 3. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES E INDICADORES	
¿Cuál es el nivel de satisfacción del servicio en personas con discapacidad en el Castillo de Chancay 2023?	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar el nivel de satisfacción del servicio en personas con discapacidad en el Castillo de Chancay 2023</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICO: -Determinar el nivel de fiabilidad en personas con discapacidad en el Castillo de Chancay -Determinar el nivel de la capacidad de respuesta en personas con discapacidad en el Castillo de Chancay -Determinar el nivel de Seguridad en personas con discapacidad en el Castillo de Chancay -Determinar el nivel de Empatía en personas con discapacidad en el Castillo de Chancay -Determinar el nivel de tangibilidad en personas con discapacidad en el Castillo de Chancay 2023.</p>	Variable: Nivel de satisfacción de servicio en personas con discapacidad	
		DIMENSIONES	INDICADORES
		FIABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Estándares de atención Publicidad Solución ante problemas
		CAPACIDAD DE RESPUESTA	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de espera en el servicio Rapidez en la atención Atención personalizada
		SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Confianza del cliente Conocimiento del empleado
		EMPATÍA	<ul style="list-style-type: none"> Estrategias de relación Trato personalizado
ASPECTOS TANGIBLES	<ul style="list-style-type: none"> Instalaciones físicas Limpieza Comodidad 		

Fuente: Elaboración propia



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ANEXO 3 DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 001-2022-VI-UCV
AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC 10159558792
TURISMO CORPORATIVO PL S.A.C.	
Nombre del Titular o Representante legal:	JAVIER ENRIQUE VILLACORTA ROJAS
Nombres y Apellidos:	DNI
JAVIER ENRIQUE VILLACORTA ROJAS	15955879

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º literal F del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo autorizo no autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN en la cual se lleva a cabo la investigación.

Nombre del Trabajo de Investigación:	El nivel de satisfacción del servicio en personas con discapacidad en el Castillo de Chancay 2023.
Nombre del Programa Académico:	Administración en Turismo y Hotelería
Autor Nombres y Apellidos:	DNI
Espichan Vasquez Karla Yosmitza	75351207
Silva Gonzales Anais	76976506

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Chancay, 14 de noviembre del 2022

Firma:

Javier Villacorta
(Titular o Representante legal de la Institución)

(Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo Artículo 7º literal F) Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero si será necesario describir sus características.

ANEXO 4

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Questionario

Objetivo de la investigación: Determinar el nivel de satisfacción del servicio en personas con discapacidad en el Castillo de Chancay 2023

Consentimiento informado:

¿Desea participar y otorgar su consentimiento para hacer uso de los datos en la presente investigación y se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo?? Por favor marque con una (X) su respuesta.	SI	NO
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----	----

INSTRUCCIONES A continuación, se presenta una serie de enunciados, que agradecería pueda responder. La información será confidencial y reservada. Muchas gracias

Lee atentamente las preguntas y marcas con una (X)

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

N			1	2	3	4	5
1	FIABILIDAD	Cuando usted presenta un problema, nuestro personal demuestra real interés en ayudarlo					
2		Recibe información de las nuevas programaciones del Castillo de Chancay					
3		El personal cumple con las fechas programadas					
4		El personal utiliza el uniforme del establecimiento adecuadamente					
5	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Los empleados le brindaron un servicio rápido en el Castillo de Chancay					
6		Los trabajadores estuvieron dispuestos a ayudarlo en todo momento					
7		Nuestro personal resuelve su problema dentro de su horario de trabajo					
8		El personal cumple con la información requerida para el guiado					

9	SEGURIDAD	El establecimiento le transmite confianza					
10		El empleado comunica al cliente cuando concluirá la realización del servicio que prestan.					
11		Se siente seguro de las instalaciones del lugar					
12		Siente la seguridad que nuestro personal lo ayudará a resolver un problema si se presentase en cualquier momento					
13	EMPATÍA	Los empleados le brindaron una excelente atención					
14		Siente que los empleados entendieron sus necesidades concretas					
15		El comportamiento de los empleados genero confianza					
16		Los empleados fueron corteses con usted todo el tiempo					
17		El castillo de chancay cuenta con un horario accesible					
18		Siente que los empleados le brindan una atención personalizada					
19	ASPECTOS TANGIBLES	Las instalaciones son accesibles					
20		Las instalaciones del castillo de chancay se encuentran siempre limpios					
21		Las instalaciones le parecen visualmente atractivas					
22		Nuestro personal le responde con una comunicación entendible y adecuada					

18	Siente que los empleados le brindan una atención personalizada											X
19	Las instalaciones son accesibles									X		
20	Las instalaciones del castillo de chancay se encuentran siempre limpias										X	
21	Las instalaciones le parecen visualmente atractivas										X	
22	Nuestro personal le responde con una comunicación entendible y adecuada										X	

Promedio de valoración: 95.91%



FIRMA DEL EXPERTO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 10 de noviembre de 2022.

Apellido y nombres del experto: Dra. Verónica Zevallos Gallardo.

DNI: 41726975 Teléfono: 932371609

Título/grados: Dra. en Administración

Cargo e institución en que labora: Universidad Cesar Vallejo. Coordinadora de Escuela ATH.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	x	
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	x	
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x	
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	x	
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	x	
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	x	
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	x	
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	x	
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	x	

Porcentaje: 87%



.....
Dra. Verónica Zevallos Gallardo.
Coordinadora de la Escuela Profesional de Administración en
Turismo y Hotelería -LN



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA**

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

Lima, 13 de noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Experto: RAMOS LA ROSA PATRICIA

DNI: 42929056

Teléfonos: 991352092

Título y/o Grado: TURISMO Y HOTELERÍA /DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN EN N.G

Cargo o institución en la que labora:

Mediante la tabla de evaluación de expertos usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con un "x" en cada una de las celdas.

N	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	Cuando usted presenta un problema, nuestro personal demuestra real interés en ayudarlo										X		
2	Recibe información de las nuevas programaciones del Castillo de Chancay										X		
3	El personal cumple con las fechas programadas										X		
4	El personal utiliza el uniforme del establecimiento adecuadamente										X		
5	Los empleados le brindaron un servicio										X		
	rápido en el Castillo de Chancay												
6	Los trabajadores estuvieron dispuestos a ayudarlo en todo momento										X		
7	Nuestro personal resuelve su problema dentro de su horario de trabajo										X		
8	El personal cumple con la información requerida para el guiado										X		
9	El establecimiento le transmite confianza											X	
10	El empleado comunica al cliente cuando concluirá la realización del servicio que prestan.										X		
11	Se siente seguro de las instalaciones del lugar											X	
12	Siente la seguridad que nuestro personal lo ayudará a resolver un problema si se presentase en cualquier momento											X	
13	Los empleados le brindaron una excelente atención										X		
14	Siente que los empleados entendieron sus necesidades concretas											X	
15	El comportamiento de los empleados genero confianza										X		

17	El castillo de Chancay cuenta con un horario accesible										X		
18	Siente que los empleados le brindan una atención personalizada										X		
19	Las instalaciones son accesibles											X	
20	Las instalaciones del castillo de chancay se encuentran siempre limpios										X		
21	Las instalaciones le parecen visualmente atractivas										X		
22	Nuestro personal le responde con una comunicación entendible y adecuada										X		

Promedio de valoración:91.8



FIRMA DEL EXPERTO

ANEXO 6:

ANEXO FOTOGRÁFICO EN LAS INSTALACIONES DEL CASTILLO DE CHANCAY






















ANEXO 7

Archivo <u>E</u> ditar <u>V</u> er Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda											
											
	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Item_1	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	Item_2	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	Item_3	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	Item_4	Numérico	9	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	Item_5	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	Item_6	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	Item_7	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	Item_8	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	Item_9	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	Item_10	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	Item_11	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	Item_12	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	Item_13	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	Item_14	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	Item_15	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	Item_16	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	Item_17	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	Item_18	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	Item_19	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	Item_20	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	Item_21	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	Item_22	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	FIABILIDAD	Numérico	8	0		{1, BAJO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	CAPACIDA...	Numérico	8	0		{1, BAJO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	SEGURIDAD	Numérico	8	0		{1, BAJO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	EMPATIA	Numérico	8	0		{1, BAJO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	ASPECTOS...	Numérico	8	0		{1, BAJO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	SATISFACC...	Numérico	8	0		{1, BAJO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Data de procesamiento de datos

- 1-Totalmente en desacuerdo
- 2-En desacuerdo
- 3-Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4-De acuerdo

SATISFACCION DEL SERVICIO																												
n.	Fiabilidad				Capacidad de Respuesta				Seguridad				Empatía						Aspectos Tangibles									
	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						
1	4	5	4	5	18	3	4	3	5	15	4	5	3	4	16	4	5	4	5	3	2	23	5	4	5	3	17	89
2	5	4	5	3	17	4	5	3	4	16	3	3	4	5	15	4	5	3	5	4	2	23	4	5	4	5	18	89
3	3	3	4	5	15	4	5	4	5	18	4	5	3	5	17	4	3	3	4	3	1	18	4	3	4	5	16	84
4	5	4	5	3	17	4	5	4	3	16	3	3	4	5	15	4	5	3	3	5	2	22	4	5	3	4	16	86
5	5	4	5	4	18	5	3	5	3	16	4	5	4	5	18	4	5	4	4	4	3	24	4	4	5	5	18	94
6	4	5	5	4	18	4	4	5	5	18	3	3	4	4	14	5	4	4	3	5	2	23	3	5	4	5	17	90
7	5	5	4	5	19	3	5	4	5	17	4	5	5	5	19	4	4	4	5	5	3	25	4	4	5	5	18	98
8	4	5	5	5	19	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	5	4	4	3	5	3	24	5	5	5	5	20	96
9	4	4	3	5	16	5	4	5	5	19	4	5	5	4	18	4	5	4	5	5	2	25	4	4	3	5	16	94
10	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18	3	4	4	5	16	5	3	5	4	5	3	25	3	5	5	5	18	97
11	3	5	4	5	17	4	5	4	3	16	4	3	5	3	15	4	4	5	5	4	3	25	4	4	5	4	17	90
12	4	5	5	5	19	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	5	4	4	4	4	3	24	5	5	5	5	20	99
13	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	4	4	5	4	17	4	4	5	5	4	3	25	3	4	5	4	16	96
14	5	4	4	5	18	5	5	5	4	19	3	5	4	5	17	5	5	5	3	4	3	25	4	5	5	5	19	98
15	4	3	3	5	15	3	4	5	4	16	4	4	5	4	17	5	5	5	4	5	1	25	4	4	5	5	18	91
16	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	3	5	4	5	17	4	5	5	3	5	3	25	3	5	5	4	17	98
17	4	4	3	5	16	3	4	5	5	17	5	5	5	4	19	5	5	5	5	5	3	28	4	4	5	5	18	98
18	5	5	4	5	19	5	5	5	4	19	4	5	4	5	18	5	5	5	4	5	3	27	4	5	5	4	18	101
19	5	3	3	5	16	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	5	5	5	5	5	1	26	4	5	5	3	17	97
20	5	3	5	5	18	5	5	5	4	19	3	4	4	5	16	5	5	5	3	5	3	26	3	5	5	4	17	96
21	5	3	5	5	18	3	5	5	5	18	5	5	4	5	19	4	4	5	5	5	3	26	4	4	5	3	16	97
22	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	4	5	4	5	18	5	4	4	4	4	2	23	4	4	5	4	17	97

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC
SATISFACCION DEL SERVICIO																												
Fiabilidad				Capacidad de Respuesta				Seguridad				Empatía				Aspectos Tangibles												
n.	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						
23	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	3	4	5	5	17	5	4	4	5	5	3	26	4	4	5	4	17	99
24	4	5	5	5	19	4	5	5	4	18	5	4	5	5	19	4	4	5	4	5	2	24	4	5	5	3	17	97
25	5	4	5	5	19	3	5	5	5	18	4	5	4	5	18	5	5	5	3	5	3	26	3	5	5	3	16	97
26	3	5	5	5	18	5	5	5	4	19	3	5	4	5	17	5	5	5	4	5	2	26	4	5	5	4	18	98
27	4	4	5	5	18	4	5	5	4	18	5	4	5	5	19	5	5	5	3	3	2	23	5	5	5	3	18	96
28	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18	5	4	5	5	19	4	5	5	5	5	2	26	5	5	5	3	18	101
29	3	4	5	5	17	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	5	4	5	5	5	2	26	5	5	4	3	17	98
30	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	4	5	3	5	2	24	3	5	5	5	18	101
31	4	3	5	5	17	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	4	5	4	4	2	24	5	5	5	5	20	100
32	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	4	4	5	3	4	3	23	5	4	5	5	19	101
33	3	4	5	5	17	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	5	4	5	4	4	2	24	4	4	5	5	18	97
34	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	5	5	5	3	5	3	26	3	4	5	4	16	100
35	3	5	5	5	18	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	3	5	4	5	3	25	5	5	5	5	20	102
36	4	4	5	5	18	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	5	5	3	5	3	25	5	5	5	5	20	102
37	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	3	5	4	5	3	25	5	5	5	5	20	104
38	5	4	5	5	19	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	2	27	3	5	5	5	18	102
39	5	5	4	5	19	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19	5	3	5	4	5	3	25	5	5	5	5	20	102
40	5	4	5	5	19	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	3	27	5	5	5	5	20	105
41	5	3	5	5	18	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	4	5	2	26	5	5	5	5	20	103
42	5	5	3	5	18	3	5	4	5	17	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	2	27	5	5	5	5	20	101
43	4	3	4	5	16	5	5	4	4	18	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	3	28	5	5	5	5	20	101
44	5	5	3	5	18	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	4	5	5	5	5	3	27	5	5	5	5	19	103

SATISFACCION DEL SERVICIO																												
n.	Fiabilidad				Capacidad de Respuesta				Seguridad				Empatía						Aspectos Tangibles									
	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						
45	5	3	4	5	17	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	3	28	3	5	5	5	18	102
46	5	5	3	5	18	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	3	28	5	5	5	4	19	103
47	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	2	27	5	5	5	4	19	104
48	5	5	5	5	20	3	5	4	4	16	5	5	4	5	19	4	5	5	5	5	3	27	5	4	5	4	18	100
49	3	5	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	5	5	5	5	3	28	5	5	5	4	19	104
50	5	5	4	5	19	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	3	28	5	4	5	4	18	103
51	3	5	3	5	16	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19	4	5	5	5	5	2	26	3	5	5	4	17	97
52	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	3	28	5	4	5	5	19	105
53	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	3	28	5	5	5	4	19	106
54	4	5	4	5	18	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	3	27	5	4	5	4	18	102
55	5	5	3	5	18	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	5	5	4	5	5	2	26	3	5	5	5	18	100
56	4	5	5	5	19	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	3	5	4	5	5	3	25	5	4	5	5	19	102
57	4	5	4	5	18	4	4	5	4	17	5	4	5	4	18	5	5	5	5	5	3	28	5	5	4	5	19	100
58	5	5	3	5	18	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	3	28	5	4	5	5	19	103
59	5	5	4	5	19	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	5	4	5	5	5	3	27	3	5	5	5	18	102
60	4	5	3	5	17	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	4	4	5	5	5	2	25	5	4	5	5	19	100
61	5	5	5	5	20	3	5	4	4	16	5	4	5	5	19	5	4	5	4	5	3	26	5	5	5	5	20	101
62	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	5	4	4	4	17	3	4	5	4	5	3	24	5	4	5	5	19	98
63	5	5	4	5	19	5	5	5	4	19	5	5	4	5	19	5	4	5	4	4	3	25	5	5	5	4	19	101
64	3	4	3	5	15	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	4	5	4	4	2	24	5	4	5	5	19	97
65	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	5	5	4	5	19	5	4	5	4	4	3	25	3	5	5	5	18	100
66	3	5	4	5	17	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	4	4	5	4	4	3	24	5	4	5	5	19	99

SATISFACCION DEL SERVICIO																												
n.	Fiabilidad				Capacidad de Respuesta				Seguridad				Empatía						Aspectos Tangibles									
	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						
67	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	5	5	4	4	3	26	5	5	5	4	19	104
68	4	5	4	5	18	5	4	5	5	19	5	4	4	4	17	5	5	5	5	4	3	27	5	4	5	5	19	100
69	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	5	5	5	4	2	26	5	4	5	5	19	104
70	3	5	3	5	16	4	5	5	4	18	5	4	4	5	18	4	5	5	5	5	3	27	5	5	5	5	20	99
71	4	5	5	5	19	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	3	28	3	4	5	5	17	103
72	3	5	5	5	18	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	3	28	5	5	5	4	19	103
73	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	2	26	5	4	5	5	19	104
74	3	5	4	5	17	4	4	5	5	18	5	4	5	4	18	5	5	5	5	5	3	28	5	5	5	5	20	101
75	5	5	4	5	19	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	3	28	5	4	5	4	18	103
76	4	5	4	5	18	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	3	28	3	5	5	5	18	102
77	4	5	4	5	18	5	5	5	4	19	5	5	4	5	19	5	5	5	5	5	2	27	5	4	5	5	19	102
78	3	5	4	5	17	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	4	5	5	5	5	3	27	5	5	5	5	20	101
79	5	5	4	5	19	5	3	4	4	16	5	5	4	5	19	5	5	5	5	5	3	28	5	4	5	3	17	99
80	3	5	4	5	17	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	4	5	5	5	5	3	27	3	5	5	4	17	99
81	5	5	3	5	18	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	2	26	5	5	5	3	18	101
82	3	5	5	5	18	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	3	27	5	5	5	4	19	101
83	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	3	28	5	4	5	3	17	104
84	3	5	4	5	17	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	2	27	5	4	5	3	17	99
85	4	5	5	5	19	5	4	5	4	18	5	5	5	4	19	5	5	5	5	5	1	26	3	4	5	3	15	97
86	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	1	25	5	4	5	3	17	100
87	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	5	5	5	4	19	5	5	5	5	5	3	28	5	5	5	4	19	102
88	3	5	4	5	17	5	4	5	4	18	5	5	5	4	19	4	5	5	5	5	1	25	5	5	5	3	18	97

SATISFACCION DEL SERVICIO																												
n.	Fiabilidad				Capacidad de Respuesta				Seguridad				Empatía					Aspectos Tangibles										
	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				
89	4	5	3	5	17	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	5	5	5	5	4	1	25	5	5	5	3	18	96
90	3	5	5	5	18	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	5	5	5	5	4	1	25	5	4	5	5	19	97
91	4	5	3	5	17	5	4	5	5	19	5	4	5	4	18	4	5	4	5	4	3	25	3	5	4	5	17	96
92	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	5	5	4	5	4	3	26	5	5	5	5	20	104
93	4	5	3	5	17	4	5	4	5	18	5	4	5	5	19	4	5	4	5	4	1	23	5	5	5	5	20	97
94	3	4	5	5	17	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	5	5	4	5	5	3	27	5	4	5	5	19	101
95	5	3	3	5	16	4	5	5	4	18	5	4	5	5	19	5	4	4	5	5	3	26	3	5	5	5	18	97
96	4	4	5	5	18	4	5	4	5	18	4	5	5	5	19	4	4	4	5	5	3	25	5	4	5	4	18	98
97	3	3	3	5	14	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	5	4	4	5	5	1	24	5	5	5	4	19	95
98	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	3	27	5	4	5	4	18	103
99	4	3	3	5	15	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19	4	4	5	5	5	3	26	5	5	5	5	20	99
100	5	4	4	5	18	5	5	5	4	19	5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	3	27	3	4	5	5	17	100
101	4	4	3	5	16	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	5	5	5	5	5	3	28	5	5	5	5	20	100
102	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	5	5	4	4	18	5	5	5	5	5	1	26	5	4	5	5	19	97
103	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	4	4	18	5	5	5	5	5	3	28	5	5	5	5	20	104
104	4	5	5	5	19	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	4	5	5	5	5	3	27	3	4	5	5	17	99
105	4	4	5	5	18	5	4	4	5	18	5	5	5	4	19	5	5	5	5	5	3	28	5	5	5	5	20	103
106	4	3	5	5	17	4	4	5	4	17	5	4	5	4	18	5	5	5	4	5	1	25	5	4	5	5	19	96
107	4	4	4	5	17	5	4	5	5	19	5	4	5	4	18	4	5	5	4	5	3	26	5	5	5	5	20	100
108	5	3	4	5	17	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	5	4	5	4	4	3	25	4	4	5	5	18	98
109	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	4	4	3	25	5	5	5	5	20	104
110	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	5	4	5	4	4	1	23	5	4	5	5	19	98

SATISFACCION DEL SERVICIO																												
n.	Fiabilidad				Capacidad de Respuesta				Seguridad				Empatía						Aspectos Tangibles									
	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						
111	5	3	4	5	17	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19	5	4	5	5	4	3	26	5	5	5	5	20	101
112	5	5	4	5	19	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	5	4	5	5	4	3	26	4	4	5	4	17	100
113	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	5	5	5	3	26	5	5	5	4	19	103
114	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	3	28	5	4	5	4	18	103
115	5	3	4	5	17	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	2	27	5	5	5	4	19	102
116	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	3	28	4	4	5	4	17	104
117	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	4	5	5	19	4	5	5	5	5	3	27	5	5	5	4	19	103
118	5	4	5	5	19	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	3	28	5	5	5	4	19	104
119	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	3	28	5	5	5	4	19	107
120	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	5	5	5	4	19	4	5	5	5	5	1	25	5	3	5	5	18	99
121	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	5	5	5	5	5	3	28	4	5	5	5	19	101
122	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	5	5	5	5	3	28	5	5	5	4	19	106
123	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	4	4	18	5	5	5	5	5	2	27	5	5	5	5	20	103
124	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	5	5	3	4	17	5	5	5	5	5	3	28	5	5	5	5	20	100
125	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	5	5	5	4	19	4	5	5	5	5	3	27	5	5	5	5	20	103
126	5	3	5	5	18	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	3	28	4	5	5	5	19	103
127	4	5	4	5	18	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	5	5	5	5	5	1	26	5	4	5	5	19	101
128	5	3	3	5	16	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	3	28	5	5	5	5	20	102
129	4	5	4	5	18	5	4	5	5	19	5	4	5	4	18	4	5	5	5	5	3	27	5	5	5	4	19	101
130	4	3	3	5	15	5	4	4	4	17	4	3	4	4	15	5	5	5	5	3	1	24	4	5	5	5	19	90
131	4	3	4	5	16	5	3	5	4	17	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	3	28	4	5	5	5	19	96
132	4	5	5	5	19	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	5	5	5	5	5	3	28	3	5	5	5	18	100

SATISFACCION DEL SERVICIO

n.	Fiabilidad				Capacidad de Respuesta				Seguridad				Empatía						Aspectos Tangibles									
	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						
133	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	4	5	4	3	16	5	5	5	5	5	3	28	4	5	5	5	19	100
134	4	4	4	5	17	5	4	5	4	18	4	5	4	4	17	4	5	5	5	5	1	25	4	4	3	5	16	93
135	4	5	3	5	17	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	5	4	5	4	5	3	26	4	5	5	5	19	96
136	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	4	4	4	5	17	5	3	5	3	5	3	24	3	4	5	5	17	95
137	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	5	5	5	4	5	2	26	4	5	5	5	19	102
138	5	3	3	5	16	4	5	5	5	19	4	4	4	5	17	4	4	5	5	5	3	26	4	4	5	5	18	96
139	5	3	3	5	16	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18	5	3	5	3	5	3	24	4	4	5	5	18	95
140	5	3	3	5	16	4	5	4	5	18	4	4	4	5	17	5	5	5	4	5	3	27	4	4	5	5	18	96
141	5	3	3	5	16	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18	5	4	5	3	5	3	25	4	5	5	5	19	97
142	5	3	3	5	16	4	5	5	4	18	4	4	4	5	17	5	3	4	5	4	3	24	3	4	5	5	17	92
143	5	4	5	5	19	4	5	5	4	18	4	5	4	5	18	4	5	3	3	3	3	21	4	5	5	5	19	95
144	5	4	5	5	19	3	5	5	5	18	4	4	4	5	17	5	4	5	4	5	3	26	4	4	5	5	18	98
145	5	4	5	5	19	3	5	5	4	17	4	5	4	5	18	5	5	4	5	4	3	26	4	5	4	5	18	98
146	5	4	5	5	19	3	5	5	5	18	4	4	4	5	17	5	3	3	3	5	3	22	3	5	5	5	18	94
147	5	4	4	5	18	3	5	4	4	16	4	5	4	5	18	4	4	4	4	3	3	22	4	5	5	5	19	93
148	4	5	4	5	18	3	5	4	5	17	4	5	4	5	18	5	5	5	3	5	1	24	4	5	4	5	18	95
149	5	5	5	5	20	3	5	4	5	17	4	5	4	5	18	5	3	4	5	4	3	24	4	5	4	5	18	97
150	5	5	5	5	20	3	5	4	4	16	4	4	4	5	17	5	5	3	4	5	3	25	4	5	4	5	18	96
151	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	5	4	5	5	3	3	25	3	5	5	5	18	100
152	4	5	5	5	19	3	5	5	5	18	4	4	4	5	17	5	5	4	5	5	3	27	4	5	5	5	19	100
153	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	4	5	4	5	18	5	3	3	5	4	3	23	4	5	5	5	19	99
154	4	5	5	5	19	3	5	5	5	18	4	4	4	5	17	4	5	5	5	3	3	25	4	5	5	5	19	98

SATISFACCION DEL SERVICIO																												
n.	Fiabilidad				Capacidad de Respuesta				Seguridad				Empatía						Aspectos Tangibles									
	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						
155	5	5	4	5	19	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	5	4	4	5	4	2	24	4	5	5	5	19	99
156	3	5	4	5	17	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	3	3	5	3	3	22	3	5	5	5	18	94
157	5	5	4	5	19	3	5	5	5	18	3	5	4	5	17	5	4	4	5	4	3	25	4	5	4	5	18	97
158	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	4	3	3	5	3	3	21	4	5	4	5	18	96
159	5	5	4	5	19	5	5	5	4	19	4	4	4	5	17	5	5	5	5	4	2	26	4	5	4	5	18	99
160	5	5	3	5	18	5	5	4	5	19	4	4	4	5	17	4	4	5	5	3	3	24	3	5	4	5	17	95
161	5	5	3	5	18	3	5	5	4	17	4	4	4	5	17	5	3	5	5	4	3	25	4	5	4	5	18	95
162	5	5	3	5	18	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	5	5	3	4	5	3	25	4	5	5	5	19	100
163	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	5	4	5	4	3	2	23	4	5	5	5	19	95
164	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	4	5	4	4	17	5	3	5	5	4	3	25	3	5	5	5	18	98
165	4	5	5	5	19	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	4	5	4	5	5	3	26	4	5	5	5	19	98
166	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	4	5	4	4	17	5	4	4	5	3	3	24	4	5	5	5	19	97
167	4	5	5	5	19	3	4	5	4	16	4	4	4	4	16	5	3	3	5	4	3	23	4	5	5	5	19	93
168	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	5	4	4	5	5	2	25	3	5	5	5	18	97
169	4	5	5	5	19	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	4	3	3	5	5	3	23	4	5	5	5	19	95
170	4	5	5	5	19	3	4	4	5	16	4	5	4	4	17	4	5	5	5	5	3	27	4	5	4	5	18	97
171	4	5	5	5	19	5	4	5	4	18	4	5	4	4	17	4	3	5	5	5	3	25	4	5	4	5	18	97
172	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	4	5	3	5	5	3	25	3	5	5	5	18	97
173	4	5	5	5	19	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	3	5	5	5	3	25	4	5	4	5	18	94
174	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	4	5	3	5	5	3	25	4	5	4	5	18	99
175	4	5	5	5	19	5	4	5	4	18	4	5	4	4	17	4	3	5	5	5	3	25	4	5	5	5	19	98
176	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18	4	4	4	5	17	4	5	5	5	5	3	27	4	5	4	4	17	99

SATISFACCION DEL SERVICIO																												
n.	Fiabilidad				Capacidad de Respuesta				Seguridad				Empatía						Aspectos Tangibles									
	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						
177	4	5	5	5	19	3	4	5	4	16	4	5	4	4	17	5	4	3	5	5	2	24	3	5	5	5	18	94
178	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18	4	4	4	5	17	5	5	4	5	5	3	27	4	5	4	5	18	100
179	4	5	4	5	18	5	4	5	4	18	4	5	4	4	17	5	3	5	5	5	2	25	4	5	5	4	18	96
180	4	5	4	5	18	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	2	27	4	5	4	5	18	96
181	4	5	4	5	18	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	2	26	3	5	5	4	17	95
182	4	5	4	5	18	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	5	5	5	5	5	2	27	4	5	4	5	18	98
183	4	5	4	5	18	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	5	5	5	5	5	2	27	4	5	5	5	19	98
184	4	5	4	5	18	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	5	5	5	5	5	3	28	3	5	4	4	16	96
185	4	5	4	5	18	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	4	5	4	5	5	2	25	4	5	5	5	19	96
186	4	5	4	5	18	5	4	5	4	18	4	5	4	4	17	5	5	4	5	4	2	25	4	5	5	5	19	97
187	4	5	4	5	18	5	4	5	5	19	4	5	4	4	17	5	5	4	5	4	3	26	4	5	4	5	18	98
188	4	5	4	5	18	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	5	5	4	5	4	3	26	3	5	4	5	17	95
189	4	5	4	5	18	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	5	5	4	5	4	1	24	4	5	5	5	19	95
190	4	5	4	5	18	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	5	5	4	5	5	3	27	4	5	5	5	19	99
191	4	5	5	5	19	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	4	5	5	5	5	3	27	4	5	4	5	18	99
192	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	4	4	3	4	15	5	5	5	5	5	3	28	4	5	5	5	19	100
193	3	5	5	5	18	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	1	26	3	5	5	5	18	96
194	4	5	5	5	19	4	3	5	5	17	4	4	4	4	16	5	4	5	4	5	3	26	4	5	5	5	19	97
195	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	5	4	5	4	5	3	26	4	5	5	5	19	101
196	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	4	4	5	4	5	3	25	4	5	5	4	18	100
197	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	4	5	5	5	19	5	4	5	4	5	1	24	4	5	5	5	19	100
198	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	5	5	5	5	5	3	28	3	5	4	5	17	101

SATISFACCION DEL SERVICIO

n.	Fiabilidad				Capacidad de Respuesta				Seguridad				Empatía						Aspectos Tangibles									
	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						
198	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	5	5	5	5	5	3	28	3	5	4	5	17	101
199	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	3	28	4	5	4	5	18	104
200	4	5	5	5	19	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	3	27	4	5	4	5	18	97

ALTO	16	20
MEDIO	10	15
BAJO	4	9

5 K

ALTO	24	30
MEDIO	15	23
BAJO	6	14

8 K

ALTO	82	110
MEDIO	52	81
BAJO	22	51

29 K