



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión de calidad de atención y satisfacción de los usuarios de la
comisaría de familia, Moyobamba – 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Vásquez Chuquijajas, Elizabeth (ORCID: [0000-0003-0014-9959](https://orcid.org/0000-0003-0014-9959))

ASESOR:

Dr. Delgado Bardales, José Manuel (ORCID: [0000-0001-6574-2759](https://orcid.org/0000-0001-6574-2759))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi madre y en especial a mi padre quien con su esfuerzo y ejemplo de superación han impactado de manera positiva en mi desarrollo profesional, este logro es para ti papá, te amo por siempre.

Elizabeth Vásquez Chuquijajas

Agradecimiento

Agradezco a la universidad cesar vallejos por la excelente plana de docentes que nos brinda, ya que con su apoyo y aportes se ha logrado concluir este proceso de aprendizaje. Del mismo modo agradezco a la comisaria de la familia de Moyobamba por el apoyo para la aplicación de los instrumentos de investigación.

La autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	5
III.METODOLOGÍA	23
3.1.Tipo y diseño de investigación	23
3.2.VARIABLES y Operacionalización	23
3.3.Población(criterios de selección) muestra, muestreo, unidad de análisis	24
3.4.Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	25
3.5.Procedimientos.....	28
3.6.Métodos de análisis de datos	28
3.7.Aspectos éticos	28
IV.RESULTADOS	30
V.DISCUSIÓN	37
VI.CONCLUSIONES	41
VII.RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS	48

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de gestión de calidad de atención de la comisaria de familia Moyobamba 2021.....	26
Tabla 2.	Nivel de gestión de la calidad de atención por dimensiones de la comisaria de familia Moyobamba 2021.....	27
Tabla 3.	Nivel de satisfacción de los usuarios de la comisaria de familia Moyobamba 2021.....	28
Tabla 4.	Nivel de satisfacción de los usuarios por dimensiones de la comisaria de familia Moyobamba 2021.....	29
Tabla 5.	Prueba de normalidad.....	30
Tabla 6.	Relación entre la gestión de calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la comisaria de familia Moyobamba 2021.....	31

Índice de figuras

Figura 1. Dispersión entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios.....	31
---	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios de la comisaría de familia Moyobamba 2021., la investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 431 y la muestra fue de 157 usuarios, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, los resultados determinaron que el nivel de gestión de calidad de atención de la comisaría de familia Moyobamba 2021., muestra un nivel medio en 40%. Asimismo, el nivel de satisfacción de los usuarios de la comisaría de familia Moyobamba 2021., tiene un nivel bajo con 40 %; concluyendo que existe relación entre la gestión de calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la comisaría de familia Moyobamba 2021, debido a que el coeficiente de correlación de Spearman obtuvo un valor de 0,961 que indica una correlación positiva alta y el nivel de significancia bilateral es igual a 0,000 y este valor es menor a 0.05, además, solo existe 92.35% de dependencia entre ambas variables.

Palabras clave: Calidad, satisfacción, usuarios.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of the users of the Moyobamba Family Commissioner 2021., the research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was 431 and the The sample was 157 users, the data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument, the results determined that the level of quality management of care of the Moyobamba 2021 family commissioner, shows an average level of 40% . Likewise, the level of satisfaction of the users of the Moyobamba 2021 family commissioner, has a low level with 40%; concluding that there is a relationship between the quality of care management and the satisfaction of the users of the Moyobamba Family Commissioner 2021, because the Spearman correlation coefficient obtained a value of 0.961, which indicates a high positive correlation and the level of bilateral significance is equal to 0.000 and this value is less than 0.05.

Keywords: Quality, satisfaction, users.

I. INTRODUCCIÓN

Uno de los indicadores mediante el cual las organizaciones pueden evaluar si el trabajo realizado es suficiente en comparación a las demandas del mercado, es midiendo la satisfacción del público usuario, ya que ello indica el nivel de conformidad que las personas presentan en cuanto a lo entregado ya sea por las empresas u organizaciones, en el sentido de que este puede tomarse como una proyección del respaldo por parte de los usuarios para un futuro siempre y cuando se mantengan los niveles de satisfacción y también mejorando los servicios públicos con prestaciones adecuadas, personal capacitado que brinde una adecuada respuesta al usuario, buscando siempre satisfacer sus necesidades y que este tenga una buena percepción de la institución.

En ese contexto, a nivel mundial, los clientes y usuarios, toman en cuenta la calidad de los bienes o servicios como uno de los indicadores principales no solo para adquirir un bien o servicio sino que también es un indicador que determina en cierto modo la fidelidad durante el tiempo, por ello que, si la satisfacción es positiva, la probabilidad de que repita su compra, es alta; sin embargo, durante los últimos tiempos, los cambios tecnológicos, el avance de la globalización y la forma de adquisición en cuanto a la expectativa de los consumidores, han originado que muchas organizaciones presenten problemas para lograr satisfacer a su público objetivo, lo cual es uno de los problemas que limitan su desarrollo dentro del mercado en relación a su competencia.

Además, en América latina, la problemática en torno a la satisfacción de los usuarios por parte de las organizaciones estatales, se hace notar con bastante frecuencia, esto al notar un alto índice de insatisfacción de la población en torno a muchos de los beneficios que brindan las instituciones públicas del estado, en el caso de las instituciones dedicadas a brindar seguridad a la población, presentan una problemática creciente con lo relacionado a la insatisfacción de los usuarios, el cual es muy preocupante ya que esto indica que no se están desempeñando de acuerdo a lo establecido por las normas de desempeño nacionales; ante ello, la BBC News (2020) sostiene que, las

entidades latinas no cuenta con una idea enfatizada a la garantía de vida de sus pobladores, lo cual genera insatisfacción e incomodidad por parte de los usuarios que acuden a estas entidades en busca de ayuda. (p.1)

Sin embargo, en el Perú, la problemática no es ajena a este contexto, pues se evidencia una alta tasa de desconfianza hacia las entidades del estado, sobre todo en aquellas dedicadas a administrar la justicia o las encargadas de resguardar la integridad de la población, todo ello alimentado por una ola de eventos de insatisfacción reiterada al momento que utilizaron el servicio, por ello, el problema de la insatisfacción en los usuarios, está relacionado a factores verídicos y entendibles, por lo cual, es de suma importancia aplicar mecanismos de mejora de forma general, sumado a ello, el incremento de la corrupción dentro de estas instituciones, es un agravante más para que la insatisfacción vaya en aumento. En este sentido, el diario Perú 21 (2020) sostiene que la inseguridad ciudadana se aminoró durante la cuarentena nacional pero que actualmente, está nuevamente volvió a activarse, pues los asaltos o agresiones contra la salud y la propiedad de las personas es muy frecuente (p.2).

Asimismo, en el plano regional, los problemas de institucionalidad, encabezan los factores predominantes para que la insatisfacción en cuanto a los servicios prestados por las entidades policiales sea un problema emergente; la gran mayoría de personas ya no confían en las instituciones o simplemente acuden a ellas cuando se hayan agotado las vías alternas para solucionar problemas de esta índole, todo esto refleja la preocupante realidad a la que se enfrenta la población en su día a día pensando en la seguridad tanto física como psicológica necesaria, sobre todo en los casos que la circunstancias lo ameritan.

Igualmente, a nivel local, en la comisaria de familia Moyobamba, se evidencia que el usuario está insatisfecho, debido a que no se le atiende de la manera adecuada, se ve deficiencias por falta de vocación del personal o por deficiencias de talento humano para atender a los usuarios durante el incremento de la demanda, lo cual ocasiona tiempos prolongados de espera

de las víctimas, el usuario muestra incomodidades al no recibir un buen servicio por parte de la entidad, lo cual genera además que se minimice la confianza en la misma, así mismo afirman que la atención es deficiente, que no se optimizan los tiempos de espera, el personal que los atiende y los administrativos muestran actitudes que dejan a la vista un mal trato, no te brindan buena información, por ende el propósito de la investigación es determinar la relación entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios de la comisaría de familia Moyobamba 2021.

En base a la realidad detallada anteriormente, se planteó el **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la comisaría de familia Moyobamba 2021? Como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de gestión de calidad de atención de la comisaría de familia Moyobamba 2021? ¿Cuál es el nivel de gestión de calidad de atención por dimensiones de la comisaría de familia Moyobamba 2021? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de la comisaría de familia Moyobamba 2021? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios por dimensiones de la comisaría de familia Moyobamba 2021?

Por lo descrito, la investigación es **conveniente**, debido a que se tuvo un indicador para mejorar la calidad de atención y se brinde un buen trato y atención a los usuarios. Además, tiene **relevancia social**, porque sirvió para mejorar la imagen a la sociedad y que esta genere una confianza en la población, asimismo, se mejore la calidad de los servicios ofrecidos a la población, que atienda de manera adecuada y oportuna a los usuarios, se reduzca los casos registrados mensualmente. Tuvo **valor teórico**, la investigación se justifica en teorías actuales que permitirán describir cada variable y conceptualizar de acuerdo a las teorías brindadas. También tuvo **implicancias prácticas**, que sirvió para que la institución pueda identificar la relación e importancia que existe entre la calidad de atención con la satisfacción, de modo que pueda potenciar sus debilidades en este contexto, así mismo se pueda brindar a la institución una herramienta que le sirva como mecanismo para una tomar decisiones acertadas en base a un diagnostico real por la que viene atravesando la institución. Además, tuvo **utilidad**

metodológica, se rigió esta investigación, por el enfoque cuantitativo, con la técnica de encuesta y los instrumentos cuestionarios que permitieron conocer la realidad de las variables, dichos instrumentos también pueden contribuir a futuras investigaciones y pueden ser utilizados por la institución para monitorear periódicamente la situación de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar. La base metodológica que regió esta investigación, consiste en que tendrá un enfoque cuantitativo, tipo aplicado, alcance descriptivo correlacional, diseño no experimental.

En base a lo anterior, se planteó como **objetivo general**: Determinar la relación entre la gestión de calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la comisaría de familia Moyobamba 2021. **Objetivos específicos**: i) Identificar el nivel de gestión de calidad de atención de la comisaría de familia Moyobamba 2021. ii) Identificar el nivel de gestión de la calidad de atención por dimensiones de la comisaría de familia Moyobamba 2021. iii) Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios de la comisaría de familia Moyobamba 2021. iv) Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios por dimensiones de la comisaría de familia Moyobamba 2021.

Asimismo, en cuanto al diseño de hipótesis, se consideró como **hipótesis general**: H_i: Existe relación entre la gestión de calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la comisaría de familia Moyobamba 2021. **Hipótesis específicas**: H₁: El nivel de gestión de la calidad de atención de la comisaría de familia Moyobamba 2021, es alto. H₂: El nivel de gestión de la calidad de atención por dimensiones de la comisaría de familia Moyobamba 2021, es alto. H₃: El nivel de satisfacción de los usuarios de la comisaría de familia Moyobamba 2021, es alto. H₄: El nivel de satisfacción de los usuarios por dimensiones de la comisaría de familia Moyobamba 2021, es alto.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes para el estudio, se citó a investigaciones en torno a las variables en sus diferentes ámbitos, empezando por el internacional, como: Moreno, J., Díaz, B. y Mena, F. (2018). *Calidad de la atención en hospital de día en Centro Comunitario de Salud Mental*. (artículo científico). Cuba. Tipo descriptivo correlacional, diseñado de manera no experimental, la cantidad poblacional y muestral abordada fue de 67 pacientes, la técnica fue la encuesta, el instrumento fue el cuestionario. Concluyeron que, el nivel de preparación por parte de los trabajadores de Salud fue satisfactorio, mostrando a los pacientes una buena atención en las distintas áreas, desarrollando sus capacidades para hacer que ellas mismas se sientan satisfechos. Estos resultados se deben específicamente a que el personal, es capacitada en temas relacionados con la calidad, además, la entidad ha desarrollado diversos planes orientados hacia la mejora continua, mismos que involucran a los diversos niveles jerárquicos que componen la institución. La primera variable de la investigación es buena porque los trabajadores cumplen las exigencias de los pacientes y es lo más importante que deben implementar las organizaciones, si brindan una buena atención, los clientes o pacientes mostrarán satisfacción, es la base para que toda organización crezca y sea aceptado, generando confianza en donde se verá reflejado en la lealtad que los clientes o pacientes tienen con la organización.

Además, Suarez, L; Rodríguez, S y Martínez, J. (2018). *Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016*. (Artículo científico). Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas. Cuba. Corresponde al tipo descriptivo, utilizó el diseño no experimental, la población fue de 43259 habitantes, la muestra de 480 pacientes, la técnica fue la encuesta, el instrumento el cuestionario, concluyeron que, los usuarios muestran insatisfacción con la atención brindada en los consultorios, existe ineficiencia por parte del personal de atención, y la aglomeración de los usuarios que ocasiona trabajo bajo presión y esto hace que los trabajadores no sepan las necesidades de los usuarios. Además, los pacientes no son atendidos según urgencia lo que hace que en ocasiones el servicio y el

diagnostico llegue tarde. Otro de los problemas que ha permitido detectar el estudio es la falta de organización, motivo por el cual no solo genera malestar en los usuarios sino sobrecarga laboral, haciendo que experimenten alto grado de estrés. La satisfacción de los usuarios es baja porque no cumplen los estándares que presentan los clientes, la forma de cómo se imaginan y qué expectativas tienen del servicio que han recibido no ha sido la adecuada dando una mala percepción y que los usuarios estén insatisfechos son muchos factores en la que pueden estar fallando, por ejemplo; la falta de amabilidad de los trabajadores hacia los usuarios, el desconocimiento del área en la que laboran, entre otros.

También, Ruydiaz, K., Saldarriaga, G. y Fernández, S. (2018). *Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado*. (Artículo Científico). Ciencia y salud revista virtual, Colombia. Tipo descriptivo - transversal, diseño no experimental, población y muestra 280 usuarios, la técnica fue encuesta y el instrumento cuestionario. Concluyeron que, la satisfacción de los usuarios es buena, porque el cuidado que brindan los trabajadores es de la mejor manera posible hacia sus pacientes, dando confianza y profesionalismo. Los profesionales de primera línea han entendido que la calidad de servicio impacta no solo en la satisfacción que genera al receptor del servicio sino permite afianzar la confianza con el establecimiento de salud. En muchos casos la satisfacción del usuario no es la adecuada, por falta de experiencia del personal, en donde ocasiona que los pacientes perciban una expectativa negativa de la organización, perdiendo clientes y afectando la imagen a futuro. Cabe destacar que este escenario se debe a la contratación de personal nuevo, mismo que hace desconozca algunos procesos que se desarrollan en el proceso de recepción de los pacientes, así como las especialidades, nombres de los profesionales a cargo de los especialistas, entre otros puntos claves. La satisfacción del usuario en la empresa ayudó a establecer estrategias en donde crearon planes de mejora continua para cuidar a los usuarios, y así puedan percibir la realidad de la sociedad.

Asimismo, a nivel nacional, Morón, J. (2019). *Satisfacción de usuarios en consulta externa de hospitales públicos de la región Ica, 2018*. (artículo

científico). Revista méd panacea, Ica, Perú. El tipo de investigación fue básica, de diseño no experimental, la población y muestra fue los pacientes, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que: En cuanto a los componentes más imprescindible que giran en torno a la satisfacción general de los usuarios, se resaltan: el tiempo dedicado por el equipo médico para atender al paciente, la priorización de los pacientes según gravedad, emergencia, estado o edad, facilidades para realizar los diversos trámites, estructura organizacional del hospital y horas para atender las consultas. Con lo referente a la disponibilidad de atención, se hace imprescindible aseverar que las autoridades deben ofrecer un servicio oportuno, prioritario y eficiente, donde se tenga claro el servicio de calidad en cada paciente, teniendo como base que el SIS cada vez tiene mayor cobertura y esto se denota en el contexto actual.

Montalvo, S.; Estrada, E. y Mamani, H. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. (artículo científico). Ciencia y desarrollo, Puerto Maldonado, Perú. El tipo de investigación fue básico, de diseño no experimental, la población y muestra está conformado por 152 usuarios, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que: Tras los resultados obtenidos se encontró que existe una correlación de tipo moderada, directa y significativa entre las variables que orientan el estudio. Asimismo, se observó que los usuarios del departamento de traumatología han recibido una atención de tipo regular, por tanto, su nivel de satisfacción es regular. Esta percepción se debe a que, a la larga espera para ser atendidos, las largas colas y establecimientos con falta de recursos, por ejemplo, muebles de espera.

Hernández, A.; Rojas, C.; Prado, F. y Bendezu, G. (2019). *Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados*. (Artículo científico). Revista Perú med exp Salud pública, Lima, Perú. El tipo de investigación fue básica, de diseño no experimental, la población y muestra fue de 14 206 adultos, la técnica fue el análisis documental y el instrumento fue la guía de documentos. Concluyó que: Del total de personas atendidas (7 684 602), el 74.3% mencionó que el

servicio que reciben es bueno y en ocasiones excede las expectativas. Sufrir de una enfermedad crónica, hablar una lengua materna o residir en zonas con mucha aglomeración son factores que repercuten a la hora de valorar el servicio ofrecido. Trabajar constantemente para influir en la experiencia de servicio de los usuarios es un ítem que permite mejorar la calidad de atención, genera un sentimiento de alivio y confianza.

A nivel local, Sánchez, Y. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la RENIEC - Tarapoto, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. Tipo Básica, diseño descriptivo correlacional, población de 214 usuarios, cantidad muestral de 137 usuarios, recopiló la información mediante la técnica de la encuesta aplicada a través del cuestionario. Concluyó que entre ambas variables existe una relación positiva, generando buenas expectativas de los usuarios hacia la organización, mostrando así una buena imagen y calidad de servicio teniendo como resultados, usuarios totalmente satisfechos. La satisfacción de los usuarios es buena, porque brindan una percepción positiva a los consumidores, cuenta con trabajadores capacitados, eficientes que se adaptan al ambiente laboral y al trabajo bajo presión, la calidad de servicio de dicha organización será notable, viéndose reflejado en la satisfacción que los usuarios muestran. La calidad de servicio en la empresa permitió que los usuarios muestren un alto nivel de satisfacción, llegando a saber que también poseen un alto nivel de profesionalidad de sus trabajadores, capaces de solucionar e iniciar respuesta a los inconvenientes de los usuarios que presentan a diario.

Por otro lado, Ruiz, R. (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. Pertenece al Tipo no experimental, diseño descriptivo correlacional, la cantidad poblacional fue de 48,988 usuarios mientras que la cantidad muestral fue de 337 usuarios, en cuanto a la técnica, fue la encuesta, aplicada mediante el cuestionario. Concluyó que: existe una correlación directa y significativa entre las variables, obteniendo resultados positivos en la calidad del servicio al usuario,

comprendiendo y satisfaciendo sus necesidades. La calidad de atención al cliente es buena porque ayuda analizar las necesidades de los usuarios, también se emplea algunos factores como la amabilidad, la igualdad que presentan los trabajadores hacia los clientes y el nivel de preparación que tienen durante su capacitación planificada por la organización. La satisfacción del cliente dentro de la organización ayudó a conocer y mejorar la calidad de servicio que brindan a los usuarios, se estableció factores que permitieron comprender las necesidades de los usuarios de tal manera comprender sus necesidades y a brindar una atención garantizada y de calidad.

Chamoly, K. y Palomino, G. (2021). *Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional*. (artículo científico). Ciencia Latina Revista multidisciplinar, México. El tipo de investigación fue básico, de diseño no experimental, la población fue de 95 usuarios externos y 50 internos, la muestra fue de 95, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que: El nivel de calidad de servicio que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2020. Desde la percepción de los usuarios el 42% mencionó que el nivel es “Bajo”; en cambio, desde la percepción de los colaboradores y funcionarios el nivel es “Medio” (62% vs. 50%). Se evidencia que los usuarios no están contentos con el servicio que emite la UGEL, no obstante, para la fuerza laboral que la compone es regular, lo cual indica que no existe una similitud en cuanto a las respuestas obtenidos de los clientes internos como externos.

Respecto a las teorías que avalan las variables de estudio, para la **calidad de atención** se citó como autor principal a Lezama (2017) menciona que la atención al cliente se centra en las actitudes y comportamientos por parte de los trabajadores para suplir las necesidades y requerimientos del cliente, la percepción que ellos tienen y que el cliente este decidido a pagar de acuerdo al trato por el servicio recibido. La capacidad que tiene el colaborador para entender los dilemas del cliente y las tácticas que se usa para dar solución oportuna a los problemas, reclamos y quejas. (p. 18). Por otro lado, para Flores, Mendoza, Vieyra, Moreno, Bautista & Reyes (2019) conceptualiza desde una perspectiva en donde la calidad de servicio se incorpora con

distintos aspectos para brindar una excelente atención al cliente, basándose también en el tipo estructura que tiene la organización, si es accesible y seguro, dando confianza a los clientes. Los procesos utilizados en la atención al cliente ayudan a conocer las deficiencias por parte de los trabajadores y con ello buscar dar solución a dicho problema, porque para dar una buena calidad de atención al cliente primero deben estar preparados y capacitados los trabajadores de la empresa para cumplir eficazmente su labor.

Según Álvarez & Ospina (2019) la calidad de servicio que proporciona una empresa debe centrarse en la realidad, no en la impresión que tiene el usuario en un momento de actividad, no dejarse llevar por las recomendaciones de otros, sino de experimentar por sí mismo. La satisfacción influye mucho en la calidad de servicio, sino tienes colaboradores capacitados, preparados y con la capacidad de trabajar bajo presión y adaptarse a las exigencias de los usuarios, cumpliendo los aspectos mencionados la atención a los clientes será de calidad, teniendo como resultado clientes satisfechos. La calidad del servicio abarcó las herramientas primordiales, como la calidad técnica y la funcional, en donde conllevo a proporcionar estrategias concretas para proporcionar una buena atención a los usuarios, implementado estas herramientas también se pudo obtener resultados aceptables, permitiendo conocer el proceso de producción del servicio. Así mismo, para generalizar la calidad de servicio, también es importante conocer procesos internos de la institución, en donde se puede conocer el trato hacia el consumidor, si dan a conocer buenas expectativas y percepciones del servicio, los usuarios harán notar su satisfacción por la calidad de servicio que los colaboradores lo proporcionan. (p. 89-90)

Del mismo modo, Paredes (2020), menciona que la calidad es un conjunto de intervenciones de salud diseñadas para brindar a los pacientes una atención integral, si no se comprende este propósito, puede causar que la salud del paciente se deteriore y, por lo tanto, cause insatisfacción, perdiendo la calidad de la atención En tanto, la calidad de atención es el sentimiento positivo que le genera a una persona al hacer uso de un determinado servicio; es el grado, en el que el servicio ha cumplido a cabalidad con lo ofrecido y lo supuesto.

Por lo general, la experiencia que ha tendido la persona está asociada con los conocimientos de los profesionales, las instalaciones físicas, la atención oportuna y el pago justo. Por tanto, dicha definición, incorpora diversos elementos, siendo los más resaltantes: promoción, planeación y rehabilitación, que la calidad puede valorarse y mejorarse de forma paulatina por medio de la prestación de información probatoria que considere las verdaderas necesidades de las personas (pacientes, familia y población).

En estos últimos años se ha descrito de diversas maneras a la calidad, no obstante, los autores han llegado a un punto de convergencia, donde consideran que los servicios de calidad deben tener: Eficientes, se basara en daros probatorios para brindar un mejor servicio. Seguros, lo cual genera tranquilidad y confianza en las personas. Enfocados en las personas. Se ofrecerá una atención basada en concepciones básicas, como, por ejemplo: atención de personas en estado de gravedad y personas vulnerables dentro del marco del cumplimiento de la ley. Igualitarios. La atención será unificada, no habrá preferencias de tipo étnicos, posición social, color, orientación sexual, entre otros. (p. 21)

Asimismo, Suárez, Robles, Serrano, Serrano y Anchundia (2019), la calidad general es un conjunto de métodos, principios y estrategias que "a través de la integración de diversos esfuerzos para mejorar el performance de los bienes como de los servicios que ofrece la entidad, mejorando de esta manera el nivel de satisfacción de las personas". La satisfacción está referida al estado en el que el coeficiente cognitivo genera una sensación de bienestar, acompañada de un sentir de seguridad y confiabilidad. (p. 156). Picay & Parra (2020), sostuvieron que, con base en: actividad o negocio, empresa industrial, de servicios y comercial, volumen operativo o de ventas, mayorista, minorista y número de empleados (micro, pequeñas, medianas y grandes empresas), los criterios utilizados para clasificar las empresas se basan en el porcentaje de personas que laboral en la organización y en los sectores empresarial, industrial y de servicios (p. 121)

Infantes (2017), los indicadores de calidad y la satisfacción del usuario suelen ser un punto relevante para la evaluación y la comparación con los servicios médicos convencionales. En nuestro país, el porcentaje frustrante de investigación de percepción de la calidad es aún mayor, y se estima que solo del 10% al 30% de la población del servicio piensa que ha recibido una atención de alta calidad y se encuentra satisfecha (p. 134). Vizcano (2018), mencionó que existe fuentes generales dentro de las áreas más centralizados de la sociedad y la economía que son los servicios concernientes a la salud, pues el propósito de dichos servicios es garantizar una atención de calidad y seguridad a nivel social y personal a la vez que se promueve el desarrollo económico y el desarrollo social. Por otro parte, el desarrollo, junto con la satisfacción de una de las necesidades básicas de los ciudadanos, asegura la salud de las personas (p. 29)

Por otro lado, Vargas y Hernández (2017), mencionaron que la calidad de todos los miembros del equipo de la organización es necesaria, y la calidad se define como algo tangible, más que como un valor abstracto y filosófico (p. 665). Para Vargas, Valecillos & Hernández (2013), la estructura que compone una excelente calidad de servicio es relacionada por la percepción y las expectativas que el consumidor tiene sobre el servicio que una entidad brinda a sus clientes. Por su lado la percepción es la forma en la que el individuo imagina las cosas de su entorno, analiza, organiza y plantea las perspectivas necesarias para elegir y tomar la mejor decisión. Además, esto ayudará a conocer el nivel de satisfacción que expresan los usuarios, debido a que ellos perciben la buena atención que la organización pueda desarrollar. Por otro lado, el primer paso en lo que conlleva a tener un servicio de calidad, son los conocimientos de las percepciones de los usuarios. Para cumplir con las expectativas que los usuarios esperan, es fundamental saber que la organización conozca sus necesidades y no invertir en aspectos que no tienen importancia para los usuarios (p.666).

Correa y Gutiérrez (2020), mencionó que después de considerar el balance entre las ganancias y las pérdidas involucradas en todos los aspectos del proceso de atención, el tipo de cuidado que se espera traerá el mayor

beneficio al paciente. Guerra y Ramírez (2019), se refiere a la atención de alta calidad, como la atención que observa las necesidades de salud (educación, prevención, protección y mantenimiento de la salud) de las personas o poblaciones de manera holística y precisa, y orienta los recursos necesarios a los resultados del conocimiento sobre estas necesidades de manera oportuna y eficaz (p. 2)

Espada, Orgiles, Piqueras y Morales (2020), mencionaron que la psicología al tratarse de una ciencia avanzada capaz de influir sobre las conductas humanas, es capaz de anticipar las reacciones de las personas frente a ciertos escenarios, lo cual puede ser aprovechado por las empresas para diseñar productos y servicio acondicionados a los clientes de modo que estos experimenten conductas adaptativas en un nuevo entorno. Cómo la situación desconocida afecta a la población de niños y adolescentes ha causado gran preocupación. De esta manera, se presenta a las ciencias como aliados para que las empresas y organizaciones puedan llegar con mayor efectividad a su público objetivo, considerando los diversos factores que reforzarán la aceptación de sus productos; de tal manera se asegura un mayor éxito al momento de lanzar nuevos productos o de añadir cambios significativos, de manera que la satisfacción se incremente, dando paso más cercano a la fidelización de suma importancia para incrementar las posibilidades a la empresa, de subsistir en el tiempo mediante el respaldo de sus clientes. (p. 1)

Las organizaciones con el pasar del tiempo han ido adaptándose a los cambios constantes, desafíos y nuevas etapas que la calidad de servicio presenta, para mantenerse al ritmo de su competencia, abarcando también a sus colaboradores, que estén en un alto nivel de calidad tanto personal como laboral para poder asumir dicha responsabilidad. Existen variables las que ayudan a mejorar los procesos de producción interno como externo para perfeccionar la calidad de atención hacia los usuarios. Las organizaciones de hoy en día buscan satisfacer a sus clientes, empleando programas que los genere un buen posicionamiento sobre la competencia, principalmente brindando una buena atención a sus usuarios. (Rojas, Nieble, Pacheco & Hernández, 2020, p. 222)

Lezama (2017) señala que las principales dimensiones que alberga la variable son: **Elementos tangibles:** lo conceptualiza como elementos primordiales en las cuales el individuo emplea materiales de comunicación, favoreciendo el avance y desarrollo de los objetivos y metas que una organización se estable. Siendo sus indicadores: Equipo y personal. **Fiabilidad:** Es la capacidad en que los trabajadores de una organización desarrollan de manera productiva y significativa los procesos de servicio que requiere una empresa, dando resultados confiables, cumpliendo con compromiso los avances de los proyectos encomendados. Siendo sus indicadores: Tiempo y Efectividad **Capacidad de respuesta:** Es la preparación e ingenio que establece un trabajador para agilizar los requerimientos que presenta el cliente, dando respuesta inmediata a su necesidad. Siendo sus indicadores: Rapidez y Comunicación. **Seguridad:** Lo que muestran los trabajadores al momento de interactuar con los clientes, convenciendo y solucionando sus requerimientos para así poder infundir afirmaciones verdaderas y generar confianza. Siendo sus indicadores: Confianza y Seguimiento. **Empatía:** Es comprender las necesidades de los usuarios, asimilar las exigencias y dar respuesta en el tiempo esperado, ofreciendo las experiencias obtenidas a lo largo de su vida laboral para satisfacer a los usuarios. Siendo su indicador: Rapidez. (p. 19)

En tanto, para variable de **satisfacción del usuario** se considera como autoras principales a Condor & Velásquez (2017) quienes la conceptualizan como una apreciación, una visión rápida del producto o servicio que van a adquirir. Los resultados deben sobrepasar las expectativas del usuario, los colaboradores encargados deben dar la mejor impresión de la calidad de servicio que ellos puedan brindar y no tener clientes insatisfechos, mientras se proporciona una buena atención, los clientes no presentaran inconvenientes. (p. 54)

Para Morillo y Morillo (2016) la satisfacción del usuario es conocer los comportamientos, analizar las posibles expectativas que puedan tener los clientes, ofreciendo una atención de calidad para poder satisfacer las expectativas del consumidor. Si logran incrementar y cumplir una buena

atención a los clientes, de a poco se irán adaptando a las percepciones de los usuarios. Empleando nuevas estrategias y herramientas que agilicen la forma de atención al usuario obtener resultados de calidad, priorizando la satisfacción del usuario. (p. 114). Asimismo, sostiene que, las preferencias y actitudes de los usuarios, cambia de manera acelerada, lo cual hace notorio la necesidad de las empresas a estar en constante actualización acerca de su público, de manera que los cambios no los tome por sorpresa. Lo ideal sería que las empresas produzcan el cambio mediante sus propuestas innovadoras, lo cual es provechoso porque ellos tienen la libertad de elegir sus propuestas y las características que añadir a los productos o servicios, sin quitar el enfoque en las características de su público, buscando en todo momento la satisfacción y bienestar de los mismos.

Montalvo, Estrada y Mamani (2020), menciona que, en cuanto a la satisfacción del usuario, resulta cierto que este es uno de los factores cada vez más importantes en la evaluación del servicio. La atención adecuada con estándares de calidad adecuados se caracteriza por una competencia profesional sobresaliente, un uso eficaz de los recursos y un riesgo mínimo garantizado. (p. 54). Concibiendo estas primeras ideas se puede definir un significado más acercado y verídico, la satisfacción es un estado de bienestar que experimenta una persona cuando hace uso de diversos recursos y procesos que comprenden un específico servicio; dicha valoración está sujeta de cuatro elementos básicos, siendo el primero, las necesidades, definiéndose como lo que la personas debe tener o al menos cubrir. Un segundo elemento es el deseo, que significa aquello que la personas espera con ansias recibir o aquello que sueña tener, en este segundo componente juega un papel imprescindible la perspectiva. El tercero es la demanda, que tiene que ver con la cantidad de personas que esperan obtener calidad cuando hagan uso del servicio, y el último es la experiencia, esta última sirve para medir o evaluar lo que se tenía pensado con lo que realmente se ha recibido. Con tales componentes se logra un efecto multiplicador que puede ser positivo o negativo, por tanto, los que asuman la responsabilidad de dirigirlos deben pensar detalladamente como lograr la satisfacción, considerando no solo al

factor humano que representa a la empresa, sino a los aspectos tecnológicos, ambientales, económicos y físicos.

Por otro lado, Pebes, Uribe y Loyola (2016), menciona que la satisfacción usuaria es un tipo de preferencias o sentimientos y cualidades afirmativas o desfavorables desagradables de los empleados a la hora de mirar el trabajo, por lo que el conocimiento y comprensión del grado de satisfacción de los clientes internos con el trabajo es lo más importante. Además, dichos autores señalan que es mejor utilizar como indicador de satisfacción al uso eficiente de los recursos, con los que se deriva a los usuarios un rol imprescindible dentro del proceso de transferencia del servicio, al concebirlo como un agente que contribuye a la evaluación permanente del servicio, mismo que permite mejorar los aspectos que generan un impacto negativo y que puedan ocasionar pérdida de competitividad y mala imagen. No se debe olvidar que en el proceso de valoración intervienen diversos factores y elementos que actúan como condicionantes, pues están determinados por las situaciones y la racionalidad de los recursos. (p. 15)

Carrillo, Guzmán, Magaña y Ramos (2019), mencionan que evaluar la atención recibida es tan importante para la satisfacción del usuario como obtener las habilidades técnicas del personal de salud para obtener una atención de calidad. Para el cliente, la calidad prevalece a partir de factores, pero lo más primordial es, obviamente, su vinculación con los empleados. Un cliente o usuario, es la persona que posee una determinada necesidad, y que usa información para generar recursos o acceder a servicios. Un concepto que está íntimamente vinculado con la satisfacción es, sin duda la calidad y de forma específica aterriza en la calidad de servicios. El primer término es entiendo como la idoneidad de un servicio, y no está referida al tamaño, sino a factores básicos como idoneidad, utilidad y perdurabilidad de un servicio a su uso planteado, derivados a las perspectivas del usuario o cliente. En cuanto a la calidad de los servicios, es conceptualizada como las perspectivas que se traza una persona, se debe tratar en lo posible de satisfacer una promesa, compromiso o petición. (p. 12)

Ruydiaz, Saldarriaga y Fernández (2018), indica que el concepto de satisfacción del usuario está cimentado de forma específica en las diferencias que existen entre las perspectivas y los resultados reales que se derivan de la experiencia de un servicio. Existen factores que repercuten de manera directa en la satisfacción del usuario, siendo los más destacados los siguientes: Personales. Este primer factor considera factores tales como: la procedencia, cultura, edad, sexo, posición económica, capacidad adquisitiva, limitaciones de gastos y religión. Familiares o también denominados como sociales. Reúne las experiencias de las personas más ligadas a su entorno cercano, que bien pueden ser positivas o negativas. En caso fuera una positiva la entidad se verá reflejada automáticamente en el cognitivo de la persona como una institución seria, responsable y orientada al bienestar. Caso contrario, estará será comunicada a las demás personas, lo cual, deja mucho que desear y una imagen que limpiar. Por último, se destacan los factores netamente del servicio. Están orientados a la calidad y a mejorar la experiencia del servicio; no obstante, en su curso se puede enfrentar a diversos problemas o dificultades, como lo son: falta de comunicación, falta de recursos, falta de músculo financiero para adquirir materiales modernos y falta de tecnología adecuada. Asimismo, dichos autores, mencionaron que tratan de asegurar la calidad y mejora del servicio; sin embargo, existen dificultades para obtener atención y brindar calidad a los usuarios; los diversos factores individuales, laborales, administrativos, financieros y / o profesionales que subyacen en el trabajo de equipo (p. 51)

Bajo el enfoque de Messarina (2016) la satisfacción del usuario son experiencias basados en ideas recomendadas de un usuario a otro, se compara la percepción y el comportamiento del servicio, esto implica una serie de factores que facilitan a comprender a la propia organización para después poder comprender a los clientes. Lo importante es capacitar a los miembros encargados de brindar atención a los usuarios, para poder adaptarse y comprender las exigencias y necesidades de los clientes. La satisfacción es comprendida en distintas formas por los usuarios dependiendo de las circunstancias que se de en su momento. Con el pasar de los años, se han desarrollado múltiples investigaciones en torno a la satisfacción de los

usuarios, por tanto, se ha convertido en un elemento que permite valorar la calidad de servicio y desarrollar herramientas que permitan mejorar los problemas o errores que se manifiestan durante el proceso. El simple hecho de considerar la satisfacción de las personas dentro del desarrollo de planes y programas de mejora, deja a entrever el ímpetu de una institución por mejorar sus procesos de atención. El estudio y posterior análisis de la satisfacción es usado como medio para legitimar las diversas reformas o cambios internos, puesto que la opinión y/o recomendaciones de las personas pueden utilizarse como medio de mejora integral de la entidad prestadora de servicios. (p. 120)

En ese sentido, Velandia, Ardón y Jara (2017), mencionan que, resulta importante mencionar que a partir de ahora es necesario aclarar, que debe entenderse que las expresiones "satisfacción" y "calidad" se refieren a fenómenos de diferente naturaleza. El interés por esta equivalencia proviene de los autores del texto, quienes asumieron la tarea de investigar la relación entre estos dos conceptos en la literatura, asumiendo que la condición de satisfacción es la calidad más que la cantidad, que se evalúa con mayor frecuencia desde la perspectiva del usuario. Asimismo, señalaron que en la ponderación del servicio final es imprescindible considerar, su repercusión en el ámbito financiero y de salud. Su influencia en la satisfacción, es catalogada como en grado en el cual las personas califican los servicios recibidos en función a sus juicios elaborados con antelación, se trata entonces de cómo se percibido realmente el servicio. (p. 142)

Según, Peñaranda, Quijano & Thomas (2019) las organizaciones se centran más que todo en los nichos de mercado, el segmento que abarcan estableciendo una posición alta en el mercado de la competencia. Mantienen su nivel de productividad y crecimiento muy alta, con el único objetivo de mantener a los clientes satisfechos. La calidad de servicio es un factor que las organizaciones deben emplear como una de las estrategias principales, con ello lo que consiguen es la lealtad y satisfacción, ajustándose a las perspectivas de los clientes, porque los clientes se sienten satisfechos de

acuerdo a la calidad de servicio y el rendimiento que los integrantes de la entidad tienen con el cliente. (p. 97)

Jiménez y Villegas (2019), mencionan que, la satisfacción de los usuarios es un componente imprescindible que puede garantizar o poner a duda la existencia de las empresas debido a que presenta un alto valor de información emitida por los clientes o público objetivo. Esta afirmación se realiza luego de concebir que, cuando un cliente no está satisfecho, no solo lo comentará con su entorno, la mala experiencia que vivió, sino que además no volverá a realizar una compra en ese lugar, de modo que afectarán a los niveles de ventas, los cuales a su vez pondrán a prueba la rentabilidad del negocio. Eh aquí la gran importancia de que las empresas estén en constante comunicación con sus clientes, indagando sobre sus niveles de satisfacción, sus perspectivas, sus puntos de vista sobre los productos, sobre sus recomendaciones para mejorar los entregables, etc., de manera tal, que las acciones de la empresa se encuentren alineados a los requerimientos y perspectivas de los usuarios, lo cual construirá una relación de sincronía y un ambiente de satisfacción propicia para incentivar la fidelización y el éxito de la empresa. (p. 4)

Revolledo y Burgos (2018), mencionaron que al comparar la experiencia (o resultado esperado) del producto con la expectativa previa de beneficios, se puede generar una sensación de placer o decepción. Estos dos posibles resultados son los que se pueden esperar luego de llevar a cabo un análisis o estudio sobre la satisfacción de los usuarios, esta información debe ser manejada de manera estratégica por los expertos de la empresa, a fin de escudriñar cada detalle de los resultados y analizar cuáles son los motivos que conllevan a ello, de modo que se puedan diseñar las medidas correctivas o de reforzamiento según sea el resultado obtenido. Asimismo, es importante que estudio como este, sean constantes en las organizaciones, a fin de conocer de manera precisa lo que su público está experimentando en función a lo que la empresa les provee; asimismo, estos análisis animan a la creación de un ambiente de comunicación entre empresas y clientes, desarrollando relaciones significativas y de alto valor para la fidelización comercial. (p. 2)

Para comprender mejor la satisfacción de los usuarios, se han venido desarrollando numerosas modelos, los cuales se ha podido describir algunos modelos en donde presentan teorías relacionadas a la satisfacción. Se basan en los estudios de mercado que puedan desarrollar, emplean procesos sistemáticos para obtener lo que necesitan que es satisfacer a sus clientes, los usuarios deben determinar por sí solos su satisfacción, comparando las perspectivas que tenía un servicio con su operatividad real, es ahí donde conocerán su satisfacción o insatisfacción. Los clientes también perciben por la calidad del producto o servicio, en donde analizan y miden sus expectativas. (Hernández, 2011, p. 355).

Pava, Vargas y Trujillo (2015), señalan que la satisfacción del usuario es identificar los diferentes factores que rodean la prestación del servicio, sus fortalezas y oportunidades de mejora, y describir los hallazgos más comunes a través de las componentes utilizadas para obtener datos relevantes. Por este motivo, el estudio de la satisfacción de los clientes, es de mucha relevancia para que las empresas puedan saber cuáles son las expectativas de los clientes y las recomendaciones que estos puedan hacer para acomodar los productos de acuerdo a sus necesidades, de modo que la empresa pueda tomar estos datos como insumo para diseñar bienes y servicios a medida de los requerimientos de su público objetivo, incrementando así las posibilidades de satisfacción y aceptación por parte del mercado, ya que será una implementación basada en necesidades reales. En específico, la satisfacción del usuario se ve expuesta cuando sus percepciones fueron superadas extensamente por los servicios de salud. Bajo esta primera concepción, la calidad es definida como la capacidad que poseen las instituciones para satisfacer cada una de las expectativas que se han planteado con antelación los usuarios. Por ejemplo, dentro del ámbito de salud la satisfacción tanto de los usuarios como de los familiares y demás personas que lo acompañan dentro del proceso juega un rol imprescindible dentro los indicadores que se han planteado cubrir las entidades estatales. Por lo que se han apoyado del instrumento comúnmente conocido como SERVQUAL, que se encarga de evaluar y medir de forma subjetiva la calidad de atención. (p. 6)

Hernández (2016), considera que un usuario es un ser o grupo de personas que necesitan información y utilizan diferentes bienes o servicios de fuentes informativas para ocultarlas, de modo que la función de los objetivos, es diseñar las mejores estrategias para realizar un adecuado tratamiento a los datos proporcionados, con la finalidad de mejorar la calidad de los bienes, buscando la adecuación de los entregables a las necesidades de los clientes, tratando de incrementar los niveles de satisfacción que ayuden a establecer una relación positiva entre los dos agentes económicos, posibilitando la fidelización y la solución de las necesidades de los clientes de manera óptima. (p.34)

Cadena, Cruz, León y Cadena (2019), señalaron que la capacidad de respuesta debido al largo tiempo de espera, la falta de insumos o recursos para la adquisición de información, señalización en instituciones públicas es el principal motivo de insatisfacción de sus usuarios. Sumado a ello, la mala calidad de los productos y servicios, es un agravante para que la insatisfacción se incremente; es por ello que una gran cantidad de clientes manifiestan que, cuando un producto vale la pena, la espera para obtenerlo no siempre es un factor de insatisfacción, por lo tanto, la empresa debe buscar maximizar la calidad de los entregables a fin de justificar no solo el precio son el tiempo que hace esperar a sus clientes antes de hacer la entrega de los bienes o servicios. (p. 20)

Así mismo, los usuarios también analizan los recursos necesarios que utilizan las organizaciones para agilizar y brindar un servicio de calidad satisfaciendo sus necesidades. Mayormente los usuarios se basan en las percepciones que las organizaciones muestran en su debido momento y ya al experimentar la realidad, darán buenos o malos resultados a su entorno. Los clientes toman decisiones de acuerdo al nivel de desempeño de los miembros tanto interno como externo de la organización, permitiendo evaluar la calidad humana que posee dicha entidad, porque si no existe buena calidad de sus trabajadores, no existirá una buena atención, teniendo como resultado clientes insatisfechos y para cambiar todo eso, se tendrá que empezar de nuevo, retrasando los objetivos ya planteados. (Hernández, 2011, p. 356)

Condor y Velázquez (2017) dimensionan a la variable de satisfacción laboral en: **Confianza en el servicio**. Es lo que los colaboradores muestran a los usuarios con la calidad de servicio, dan a conocer las estrategias precisas para fidelizar a los clientes, generando confianza y lealtad a la organización por el buen servicio proporcionado. Sus principales indicadores son: Ausencia de necesidad y Valoración del servicio. **Trato recibido**. La forma o manera que los usuarios reciben por parte de los trabajadores al solicitar un servicio, si son tratados con amabilidad y respeto al momento de solicitar un servicio. Sus principales indicadores son: Buen servicio y Percepción. **Expectativas**. Son las posibilidades que tienen los usuarios sobre una prestación de servicio o producto, lo que esperan o se imaginan de cómo debería ser el tipo de atención o producto, debe superar las expectativas para poder tener clientes satisfechos en su totalidad. Siendo sus principales indicadores: Servicio Deseado y Servicio Recibido. (p. 54)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

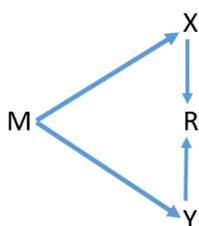
Tipo de estudio

El estudio es básico, porque solo se dedica a recolectar la información para contrastar las hipótesis que han sido definidas en el estudio, más no manipula las variables existentes. Según Hernández, Fernández & Baptista (2018), manifiesta que al producir conocimiento y teorías se menciona como una investigación básica. (p. 29)

Diseño de investigación

Diseño no experimental de corte transversal, dado a que los datos se han recolectado en un momento específico, de nivel correlacional, porque su propósito es determinar el nivel correlacional entre los conceptos abordados. (Hernández, Fernández & Baptista, 2018, p. 158),

El diseño de la investigación presenta el siguiente esquema:



Dónde:

M= Muestra de la investigación

X= Variable 1, Calidad de atención

Y= Variable 2, Satisfacción del usuario

R= Relación entre variables

3.2. Variables y Operacionalización

Variables:

V1: Calidad de atención

V2: Satisfacción del usuario

Nota: La operacionalización de variables se encuentra en el anexo 1.

3.3. Población (criterios de selección) muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

La población estuvo comprendida por 431 usuarios de la comisaria de familia Moyobamba 2021, datos obtenidos del número de casos registrados brindados por la misma institución.

Criterios de selección

Inclusión: Estuvo conformado por los usuarios mayor de 18 años que son afectadas de alguna forma de violencia familiar, abuso sexual, entre otros temas con relación a la familia.

Exclusión: Considerará a los usuarios que no pertenecen al distrito de Moyobamba 2021.

Muestra: Para el hallazgo de la muestra se mencionó la siguiente formula:

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

95%

Z =	1.96
E =	0.05
p =	0.8
q =	0.2
N =	431

n =	3.8416	*	0.16	*	431
	0.0025	*	430	+	0.61466

n =	264.916736	157
	1.69	

La muestra estuvo conformada por 157 usuarios de la comisaria de familia afectadas de alguna forma de violencia familiar o abuso sexual, Moyobamba 2021.

Unidad de análisis: Fue un usuario afectado de alguna forma de violencia familiar o abuso sexual del distrito de Moyobamba que acude a la Comisaria de Familia.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Para hacer posible la recopilación de los datos provenientes de la muestra de estudio, esta investigación utilizará la encuesta, la cual se usará para determinar la asociación entre los conceptos. (Hernández, et al 2014)

Instrumento

Se aplicará un cuestionario enfocado en la medición de la calidad de atención, de modo que se pueda determinar la calidad de atención que se brinda en la entidad analizada. El cuestionario fue adaptado del estudio de Carranza (2020), denominada: Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud “San Martín de Porres” Pacasmayo 2020. El cuestionario está estructurado en 21 enunciados, dividido en 5 dimensiones, la primera dimensión contiene 5 ítems, la segunda contiene 4 ítems, la tercera contiene 4 ítems, la cuarta dimensión contiene 4 y la quinta contiene 4 ítems. La escala de medición será la ordinal con una valoración de: 1 = Muy mala 2= Mala, 3= Regular, 4= Buena 5= Muy buena, teniendo así para efectos del análisis de la variable se realizó un proceso de baremación y se convirtió a tres niveles con sus respectivos rangos de acuerdo a los valores mínimo y máximo: bajo (21 -49) , medio (50 – 77) y alto (78 -105).

El instrumento para medir la variable de satisfacción de los usuarios, cuya finalidad es Determinar la satisfacción de los usuarios de la comisaria de familia Moyobamba 2021, el cuestionario fue adaptado del estudio de Adrianzén (2020), denominada: Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en el Centro de Salud Monsefú, enero-

marzo. El cuestionario está estructurado de 12 enunciados, la misma que se encuentra dividido en 3 dimensiones, la primera constituida por 4 ítems, la segunda constituida por 4 ítems y tercera dimensión constituida por 4 ítems. La escala de medición será la ordinal con una valoración de: 1 = muy insatisfecho, 2= Insatisfecho, 3= indiferente, 4= Satisfecho, 5= muy satisfecho, teniendo así para efectos del análisis de la variable se realizó un proceso de baremación y se convirtió a tres niveles con sus respectivos rangos de acuerdo a los valores mínimo y máximo: bajo (12 -28) , medio (29 – 45) y alto (46 -50).

Validez

Los instrumentos han sido evaluados por tres expertos en la materia, en el cual han emitido sus valoraciones y recomendaciones. Los resultados obtenidos se detallan, a continuación:

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Calidad de atención	1	Metodólogo	5	Es aplicable
	2	Especialista	5	Es aplicable
	3	Especialista	4.4	Es aplicable
Satisfacción de los usuarios	1	Metodólogo	4.4	Es aplicable
	2	Especialista	5	Es aplicable
	3	Especialista	5	Es aplicable

Los instrumentos han transitado por un proceso de valoración por profesionistas con amplios conocimientos en el tema de Gestión Pública. Las cuales emitieron un resultado promedio para la variable I de 4.8, mismo que representa el 96% y un resultado promedio para la variable II de 4.8, mismo que representa el 96% de concordancia, el cual indica una alta validez.

La **confiabilidad** de los instrumentos se determinará utilizando la técnica estadística del coeficiente Alfa de Cronbach. En donde es importante que para que sean confiables los instrumentos el valor obtenido tendrá que ser pasar el a 0.70 (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), además no

se hizo la prueba de pilotaje, en el sentido que no existe otra institución similar en donde aplicar los instrumentos, por lo que se optó por hacer la confiabilidad del total de la muestra, siendo los resultados confiables.

Análisis de confiabilidad de calidad de atención

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	157	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	157	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,986	21

Análisis de confiabilidad de satisfacción de los usuarios

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	157	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	157	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
-----------------------------------	--

Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	12

3.5. Procedimientos

En cuanto al desarrollo del marco teórico, este se realizó con la información recopilada de las fuentes tanto primarias como secundarias; asimismo se llevará a cabo la construcción de los instrumentos que serán utilizados para recolectar datos procedentes de la muestra, el cual será aplicado específicamente a los usuarios del objeto de estudio, previa solicitud para la autorización del mismo; seguidamente se realizará el análisis de los datos recogidos por medio de la estadística descriptiva; seguidamente, los resultados serán contrastados con la información presentada en los antecedentes y marco teórico; por último, se determinarán las conclusiones y las recomendaciones respectivas, todo esto en base a los objetivos.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se llevó a cabo la recopilación de la información mediante los instrumentos contruidos anteriormente, los cuales fueron dirigidos a la muestra seleccionada, asimismo es preciso mencionar que los instrumentos pasaron por un proceso de validación de expertos; seguidamente se menciona que los resultados se presentarán mediante el uso de las tablas y figuras estadísticas, mientras que para la comprobación de hipótesis, se utilizó al coeficiente Rho de Spearman determinado mediante programa estadístico SPSS en la versión 25. El mencionado coeficiente utiliza un rango de valores que van desde -1 hasta 1; con los cuales explica el tipo de coeficiente que existe de acuerdo a los resultados.

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación se establece de acuerdo a los principios éticos internacionales, como el **respeto** de los derechos de autor y demás

propiedades intelectuales, de **justicia**, dando un trato igualitario a la muestra de estudio, el **principio de benevolencia** y no maleficencia, además de hacer uso de las normas APA .sexta edición y guiarse de las normativas emitidas por la Universidad Cesar vallejo.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de gestión de calidad de atención de la comisaría de familia Moyobamba 2021.

Tabla 1.

Nivel de gestión de calidad de atención de la comisaría de familia Moyobamba 2021.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	21 – 49	54	34%
Medio	50 – 77	63	40%
Alto	78 - 105	40	26%
Total		157	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la comisaría de familia Moyobamba.

Interpretación:

Respecto a la calidad de atención, es medio en 40% (63), bajo en 34% (54) y alto en 26% (40).

4.2. Nivel de gestión de la calidad de atención por dimensiones de la comisaría de familia Moyobamba 2021.

Tabla 2.

Nivel de gestión de la calidad de atención por dimensiones de la comisaría de familia Moyobamba 2021.

Elementos tangibles				Fiabilidad			Capacidad de respuesta			Seguridad			Empatía		
Escala	intervalo	f	%	intervalo	f	%	intervalo	f	%	intervalo	f	%	intervalo	f	%
Bajo	5 – 12	54	34%	4 – 9	54	35%	4 – 9	70	45%	4 – 9	54	35%	4 – 9	62	40%
Medio	13 – 19	71	45%	10 – 15	87	55%	10 – 15	47	29%	10 – 15	71	45%	10 – 15	63	40%
Alto	20 - 25	32	21%	16 - 20	16	10%	16 - 20	40	26%	16 - 20	32	20%	16 - 20	32	20%
Total		157	100%		157	100%		157	100%		157	100%		157	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la comisaria de familia Moyobamba.

Interpretación:

Respecto al nivel de las dimensiones de la variable calidad de atención, la dimensión de elementos tangibles, es medio en 45%, bajo en 34% y alto en 21%, en cuanto a la dimensión de fiabilidad, es medio en 55%, bajo en 35% y alto en 10%, con relación a la dimensión de capacidad de respuesta, es bajo en un 45%, medio en un 29% y alto en un 26%, en cuanto a la dimensión de seguridad, es medio en 45%, bajo en un 35% y alto en 20% y en cuanto a la dimensión de empatía, es bajo en un 40%, medio en un 40% y alto en 20%.

4.3. Nivel de satisfacción de los usuarios de la comisaría de familia Moyobamba 2021.

Tabla 3.

Nivel de satisfacción de los usuarios de la comisaría de familia Moyobamba 2021.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	12 – 28	62	40%
Medio	29 – 45	63	40%
Alto	46 - 60	32	20%
Total		157	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la comisaría de familia Moyobamba.

Interpretación:

Respecto a la satisfacción de los usuarios, bajo en 40%, medio en un 40% y alto en 20%.

4.4. Nivel de satisfacción de los usuarios por dimensiones de la comisaría de familia Moyobamba 2021.

Tabla 4.

Nivel de satisfacción de los usuarios por dimensiones de la comisaría de familia Moyobamba 2021.

Escala	Confianza en el servicio			Trato de servicio			Expectativas		
	intervalo	f	%	intervalo	f	%	intervalo	f	%
Bajo	4 – 9	62	40%	4 – 9	63	40%	4 – 9	70	45%
Medio	10 – 15	63	40%	10 – 15	55	35%	10 – 15	55	35%
Alto	16 - 20	32	20%	16 - 20	39	25%	16 - 20	32	20%
Total		157	100%		157	100%		157	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la comisaría de familia Moyobamba.

Interpretación:

Respecto al nivel de las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios, la dimensión de confianza en el servicio, es bajo en 40%, medio en un 40% y alto en 20%, con relación a la dimensión de trato de servicio, es bajo en 40%, medio en 35% y alto en 25%, en cuanto a la dimensión de expectativas, es bajo en 45%, medio en 35% y alto en 20%.

Tabla 5.*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,185	157	,000
Satisfacción del usuario	,093	157	,002

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25***Interpretación:**

El coeficiente de Kolmogorov-Smirnov ha sido utilizada en la investigación, ya que la muestra es mayor a 50 personas. Los resultados que se han obtenido al ejecutar dicho cálculo fueron menores a 0.05, por lo que se afirma, que posee una distribución de tipo no normal. Además, en base a los resultados obtenidos se procede a utilizar el Rho de Spearman para conocer le nivel de correlación.

4.5. Relación entre la gestión de calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la comisaría de familia Moyobamba 2021.

Tabla 6.

Relación entre la gestión de calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la comisaría de familia Moyobamba 2021.

	Calidad de atención		Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,961**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	157	157
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	,961**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	157	157

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

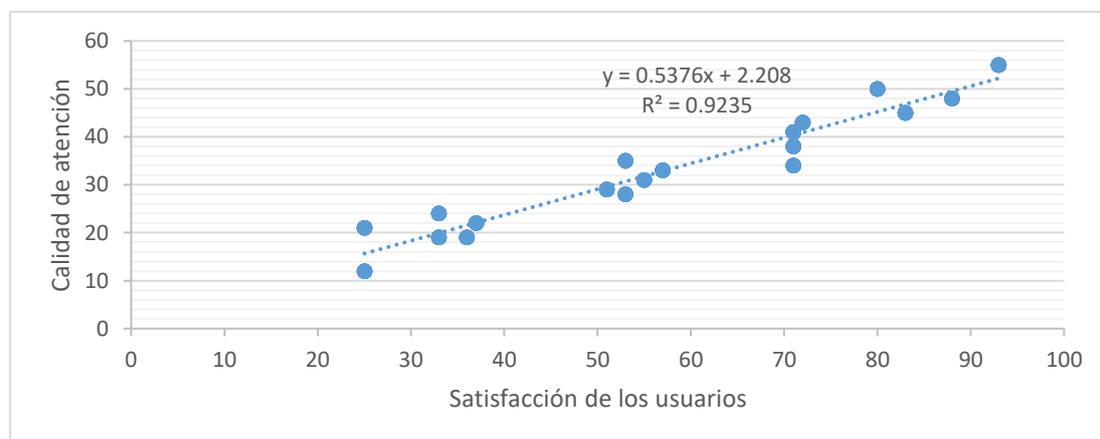


Figura 1: Dispersión entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios

Interpretación:

Se contempla la relación la gestión de calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la comisaría de familia Moyobamba 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,961 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, la calidad de atención se relaciona de manera positiva con la satisfacción de los usuarios de la comisaría de familia Moyobamba 2021, además, solo existe un 92.35% de dependencia entre ambas variables.

V. DISCUSIÓN

En este apartado se contrasta los resultados obtenidos con los antecedentes, teniendo que el nivel de calidad de atención, es medio en un 40%, bajo en 34% y alto en un 26%; el nivel de las dimensiones de la variable calidad de atención, la dimensión de elementos tangibles, es medio en un 45%, bajo en un 34% y alto en 21%, en cuanto a la dimensión de fiabilidad, es medio en 55%, bajo en 35% y alto en un 10%, con relación a la dimensión de capacidad de respuesta, es bajo en un 45%, medio en un 29% y alto en un 26%, en cuanto a la dimensión de seguridad, es medio en un 45%, bajo en un 35% y alto en 20% y en cuanto a la dimensión de empatía, es bajo en un 40%, medio en un 40% y alto en un 20%, dichos resultados se deben a que la función del personal que labora en la institución, es buena, el personal administrativo de la comisaria de familia que le atendió le generó una alta confianza, el trabajo en equipo en la comisaria de familia para responder a su requerimiento de atención fue apropiada, el área de atención cuenta con un libro de reclamaciones para que los usuarios puedan demeritar sus quejas y por último, el personal administrativo mostró interés para dar solución a los problemas que se han presentado durante el proceso de atención, dichos resultados están íntimamente relacionados con lo expuesto por Moreno, Díaz y Mena (2018) quienes indican que el nivel de preparación por parte de los trabajadores de Salud fue satisfactorio, mostrando a los pacientes una buena atención en las distintas áreas, desarrollando sus capacidades para hacer que ellas mismas se sientan satisfechos. Estos resultados se deben específicamente a que el personal, es capacitado en temas relacionados con la calidad, además, la entidad ha desarrollado diversos planes orientados hacia la mejora continua, mismos que involucran a los diversos niveles jerárquicos que componen la institución. La primera variable de la investigación es buena porque los trabajadores cumplen las exigencias de los pacientes y es lo más importante que deben implementar las organizaciones, si brindan una buena atención, los clientes o pacientes mostrarán satisfacción, es la base para que toda organización crezca y sea aceptado, generando confianza en donde se verá reflejado en la lealtad que los clientes o pacientes tienen con la organización; así mismo Chamoly y Palomino (2021) manifiestan que el nivel de calidad de

servicio que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2020. Desde la percepción de los usuarios el 42% mencionó que el nivel es “Bajo”; en cambio, desde la percepción de los colaboradores y funcionarios el nivel es “Medio” (62% vs. 50%). Se evidencia que los usuarios no están contentos con el servicio que emite la UGEL, no obstante, para la fuerza laboral que la compone es regular, lo cual indica que no existe una similitud en cuanto a las respuestas obtenidos de los clientes internos como externos.

El nivel de satisfacción de los usuarios, bajo en 40%, medio en un 40% y alto en un 20%; el nivel de las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios, la dimensión de confianza en el servicio, es bajo en 40%, medio en un 40% y alto en un 20%, con relación a la dimensión de trato de servicio, es bajo en un 40%, medio en 35% y alto en 25%, en cuanto a la dimensión de expectativas, es bajo en un 45%, medio en un 35% y alto en un 20%, dichos resultados se deben a que la atención se realiza respetando la fecha y hora que le asignan al usuario para sus citas, el personal muestra interés por ayudar a solucionar su problema, el tiempo de espera es el adecuado para recibir efectivamente la atención requerida, el servicio cuenta con medios y facilidades para brindar una adecuada atención y la calidad de servicio fue mejor de lo que esperaba, estos resultados guardan relación con lo expuesto por Suarez, Rodríguez y Martínez (2018) quienes sostienen que los usuarios muestran insatisfacción con la atención brindada en los consultorios, existe ineficiencia por parte del personal de atención, y la aglomeración de los usuarios que ocasiona trabajo bajo presión y esto hace que los trabajadores no sepan las necesidades de los usuarios. Además, los pacientes no son atendidos según urgencia lo que hace que en ocasiones el servicio y el diagnóstico llegue tarde. Otro de los problemas que ha permitido detectar el estudio es la falta de organización, motivo por el cual no solo genera malestar en los usuarios sino sobrecarga laboral, haciendo que experimenten alto grado de estrés. La satisfacción de los usuarios es baja porque no cumplen los estándares que presentan los clientes, la forma de cómo se imaginan y qué expectativas tienen del servicio que han recibido no ha sido la adecuada dando una mala percepción y que los usuarios estén insatisfechos son muchos factores en la que pueden estar fallando, por ejemplo; la falta de

amabilidad de los trabajadores hacia los usuarios, el desconocimiento del área en la que laboran, entre otros.

Por otra parte, Ruydiaz, Saldarriaga y Fernández (2018) indican que la satisfacción de los usuarios es buena, porque el cuidado que brindan los trabajadores es de la mejor manera posible hacia sus pacientes, dando confianza y profesionalismo. Los profesionales de primera línea han entendido que la calidad de servicio impacta no solo en la satisfacción que genera al receptor del servicio sino permite afianzar la confianza con el establecimiento de salud. En muchos casos la satisfacción del usuario no es la adecuada, por falta de experiencia del personal, en donde ocasiona que los pacientes perciban una expectativa negativa de la organización, perdiendo clientes y afectando la imagen a futuro. Cabe destacar que este escenario se debe a la contratación de personal nuevo, mismo que hace desconozca algunos procesos que se desarrollan en el proceso de recepción de los pacientes, así como las especialidades, nombres de los profesionales a cargo de los especialistas, entre otros puntos claves. La satisfacción del usuario en la empresa ayudó a establecer estrategias en donde crearon planes de mejora continua para cuidar a los usuarios, y así puedan percibir la realidad de la sociedad; de la misma manera, en la misma línea, Hernández, Rojas, Prado y Bendezú (2019) afirman que del total de personas atendidas (7 684 602), el 74.3% mencionó que el servicio que reciben es bueno y en ocasiones excede las expectativas. Sufrir de una enfermedad crónica, hablar una lengua materna o residir en zonas con mucha aglomeración son factores que repercuten a la hora de valorar el servicio ofrecido. Trabajar constantemente para influir en la experiencia de servicio de los usuarios es un ítem que permite mejorar la calidad de atención, genera un sentimiento de alivio y confianza.

Existe relación la gestión de calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la comisaria de familia Moyobamba 2021, ya que el coeficiente de Spearman fue de 0,961 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$); indicando que a mejor calidad atención, mayor satisfacción de los usuarios, además, solo existe 92.35% de dependencia entre ambas variables. Lo expuesto coincide con lo mencionado por Montalvo, Estrada y Mamani (2020) quienes manifiestan que tras los resultados obtenidos se

encontró que existe una correlación de tipo moderada, directa y significativa entre las variables que orientan el estudio. Asimismo, se observó que los usuarios del departamento de traumatología han recibido una atención de tipo regular, por tanto, su nivel de satisfacción es regular. Esta percepción se debe a que, a la larga espera para ser atendidos, las largas colas y establecimientos con falta de recursos, por ejemplo, muebles de espera; así mismo Sánchez (2018) indica que entre ambas variables existe una relación positiva, generando buenas expectativas de los usuarios hacia la organización, mostrando así una buena imagen y calidad de servicio teniendo como resultados, usuarios totalmente satisfechos. La satisfacción de los usuarios es buena, porque brindan una percepción positiva a los consumidores, cuenta con trabajadores capacitados, eficientes que se adaptan al ambiente laboral y al trabajo bajo presión, la calidad de servicio de dicha organización será notable, viéndose reflejado en la satisfacción que los usuarios muestran. La calidad de servicio en la empresa permitió que los usuarios muestren un alto nivel de satisfacción, llegando a saber que también poseen un alto nivel de profesionalidad de sus trabajadores, capaces de solucionar e iniciar respuesta a los inconvenientes de los usuarios que presentan a diario.

De la misma manera Ruiz (2017) señala que existe una correlación directa y significativa entre las variables, obteniendo resultados positivos en la calidad del servicio al usuario, comprendiendo y satisfaciendo sus necesidades. La calidad de atención al cliente es buena porque ayuda analizar las necesidades de los usuarios, también se emplea algunos factores como la amabilidad, la igualdad que presentan los trabajadores hacia los clientes y el nivel de preparación que tienen durante su capacitación planificada por la organización. La satisfacción del cliente dentro de la organización ayudó a conocer y mejorar la calidad de servicio que brindan a los usuarios, se estableció factores que permitieron comprender las necesidades de los usuarios de tal manera comprender sus necesidades y a brindar una atención garantizada y de calidad.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación la gestión de calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la comisaria de familia Moyobamba 2021, ya que el coeficiente de Spearman fue de 0,961 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), además, solo existe un 92.35% de dependencia entre ambas variables.
- 6.2. El nivel de calidad de atención, es **medio en 40%**, bajo en 34% y alto en 26%.
- 6.3. El nivel de las dimensiones de la variable calidad de atención, la dimensión de elementos tangibles, es medio en 45 %, en cuanto a la dimensión de fiabilidad, es medio en 55 %, con relación a la dimensión de capacidad de respuesta, es bajo en 45 %, en cuanto a la dimensión de seguridad, es medio en 45 %, y en cuanto a la dimensión de empatía, es bajo en 40 %.
- 6.4. El nivel de satisfacción de los usuarios, **bajo en 40 %**, medio en 40% y alto en 20%.
- 6.5. El nivel de las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios, la dimensión de confianza en el servicio, es bajo en 40 %, con relación a la dimensión de trato de servicio, es bajo en 40 %, en cuanto a la dimensión de expectativas, es bajo en 45 %.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al jefe de la comisaria de familia, contar con equipo de trabajo completo y multidisciplinario **para** responder a su necesidad de atención durante las 24 horas, debido a las diferentes emergencias suscitadas.
- 7.2. Al jefe de la comisaria de familia, contar con un libro de reclamaciones **para** el registro de los reclamos de los usuarios y que este se encuentre de manera visible y accesible.
- 7.3. Al jefe de la comisaria de familia, respetar la fecha y hora que le asignan al usuario para sus citas, mostrar interés **para** ayudar a solucionar su problema y reducir el tiempo de espera para recibir efectivamente la atención requerida.
- 7.4. Al jefe de la comisaria de familia, brindar medios y facilidades para brindar una adecuada atención, buscando la satisfacción de los usuarios en todo momento.
- 7.5. Al jefe de la comisaria de familia, elaborar un instrumento de evaluación para que el usuario califique al personal que lo atendió con el objetivo de poder brindar retroalimentación y fortalecer capacidades.

REFERENCIAS

- Álvarez, A. & Ospina, J. (2019). *Evaluación de la calidad percibida del servicio en un encuentro deportivo: caso de estudio un partido de fútbol. Pensamiento y gestión*, 25. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n47/2145-941X-pege-47-86.pdf>
- BBC News. (23 de 09 de 2020). *Cuán efectiva fue la transformación de la policía de Honduras que "no tiene paralelo" en América Latina. pág. 8*. Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-54257555>
- Cadena, L., Cruz, V., León, J. y Cadena, G. (2019). Gestión de proceso y satisfacción del usuario en centros de salud de los cantones Quito y Rumiñahui. recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a19v40n37/a19v40n37p23.pdf>
- Carrillo, R., Guzmán, L., Magaña, L. y Ramos, K. (2019). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. Recuperado de: https://salud.qroo.gob.mx/revista/revistas/35/PDF/CALIDAD_DE_SERVICIO_EN_LA_CONSULTA_EXTERNA.pdf
- Chamoly, K. y Palomino, G. (2021). *Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional*. (Artículo científico). Ciencia Latina Revista multidisciplinar, México. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/239/318>
- Condor, V. & Velázquez, J. (2017). *CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUACHÓN, REGIÓN PASCO – 2017*. Pasco, Perú: UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/572/1/TESIS.pdf>
- Correa, K. y Gutiérrez, L. (2020). El COVID- 19, su impacto, efectividad y calidad en la atención en salud en Medellín, Colombia. Recuperado de: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20478/1/2020-CorreaGutierrez-Covid-19_efectividad_calidad..pdf
- Espada, J., Orgiles, M., Piqueras, J. y Morales, A. (2020). Las buenas prácticas en la atención psicológica infanto-juvenil ante el covid-19. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/clinsa/v31n2/1130-5274-clinsa-31-2-0109.pdf>

- Flores, S., Mendoza, L., Vieyra, W., Moreno, E., Bautista, A. & Reyes, H. (2019). *La condición indígena en los servicios de salud: comparación de la calidad en la atención 2012-2018 para la población en pobreza. Instituto Nacional de Salud Pública*, 11. Obtenido de <https://www.saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/10562/11805>
- Guerra, M. y Ramírez, M. (2019). Calidad asistencial en la atención prestada a los ancianos en los centros residenciales. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/geroko/v31n4/1134-928X-geroko-31-04-232.pdf>
- Hernández, A.; Rojas, C.; Prado, F. y Bendejú, G. (2019). *Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados*. (Artículo científico). *Revista Perú med exp Salud pública*, Lima, Perú. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n4/a09v36n4.pdf>
- Hernández, P. (2016). La importancia de la satisfacción de usuario. Recuperado de: <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>
- Hernández, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario. Documentación de las Ciencias de la Información*, 20. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/267823646_La_importancia_de_la_satisfaccion_del_usuario/fulltext/546068cf0cf27487b450ba03/La-importancia-de-la-satisfaccion-del-usuario.pdf
- Infantes, F. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de atención de medicina complementaria del Hospital III, Iquitos 2016. Recuperado de: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4Vf9y6.pdf
- Jiménez, M. y Villegas, L. (2019). Satisfacción del usuario como indicador de calidad. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfe/en-2003/en032c.pdf>
- Lezama, E. (2017). *Calidad de Atención y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa, Lima 2017. Lima, Perú: Universidad César Vallejo*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17112/Lezama_REJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Marín, M., Álvarez, C. y Valenzuela, J. (2017). Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral en un hospital de seguridad social. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5985482.pdf>
- Messarina, P. (2016). *Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015*. UCV - Scientia, 5. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6181530.pdf>
- Montalvo, S., Estrada, E. y Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital San Rosa de Puerto Maldonado. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7437230.pdf>
- Montalvo, S.; Estrada, E. y Mamani, H. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. (Artículo científico). Ciencia y desarrollo, Puerto Maldonado, Perú. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7437230.pdf>
- Moreno, J; Díaz, B & Mena, F. (2018). *Calidad de la atención en hospital de día en Centro Comunitario de Salud Mental*. (Artículo científico). Revista de ciencias médicas de Pinar del Rio. Cuba. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rpr/v22n5/rpr06518.pdf>
- Morillo, M. & Morillo, M. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela*. *Revista de Ciencias Sociales*, 22. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28049145009.pdf>
- Morón, J. (2019). *Satisfacción de usuarios en consulta externa de hospitales públicos de la región Ica, 2018*. (Artículo científico). *Revista méd panacea*, Ica, Perú. <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/196/225>
- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Recuperado de: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/4>
- Pava, M., Vargas, M. y Trujillo, Y. (2015). Satisfacción de los usuarios con la telemedicina en la IPS Cardiología siglo XXI de la ciudad de Ibagué atendidos en tiempo de pandemia COVID 19 durante los meses abril a agosto 2020. Recuperado de

<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10183/PavaMaria2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Pebes, A., Uribe, C. y Loyola, G. (2016). Motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de medicina del hospital regional de Ica 2016. Recuperado de: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/download/186/195/>
- Peñaranda, Z., Quijano, A. & Thomas, S. (2019). *Evaluar el nivel de satisfacción del cliente de las entidades financieras del municipio de Pamplona. Bistua: Revista de la Facultad de Ciencias*, 19. Obtenido de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=021736a1-217a-4c64-9e1e-e293b332c149%40sessionmgr101>
- Perú 21. (05 de 10 de 2020). *Empresario sufre robo en su vivienda y reconoce a su exempleada entre los asaltantes. pág. 3*. Obtenido de <https://peru21.pe/lima/policiales/rimac-empresario-sufre-robo-en-su-vivienda-y-reconoce-a-su-exempleada-entre-los-asaltantes-video-delincuencia-nczp-noticia/>
- Picay, Y. y Parra, C. (2020). Gestión de calidad en el servicio de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7539747.pdf>
- Revolledo, T. y Burgos, S. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. Recuperado de: https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279
- Rojas, C., Nieble, W., Pacheco, C. & Hernández, H. (2020). *Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. Información Tecnológica*, 21. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-221.pdf>
- Ruiz, R. (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ruydiaz, K., Saldarriaga, G. & Fernández, S. (2018). *Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado*. (Artículo Científico). Ciencia y salud revista virtual, Colombia. Recuperado de <https://revistas.curn.edu.co/index.php/cienciaysalud/article/view/969/893>
- Ruydiaz, K., Saldarriaga, G. y Fernández, S. (2018). Satisfacción del usuario: Un reto para la calidad del cuidado. Recuperado de: <https://revistas.curn.edu.co/index.php/cienciaysalud/article/view/969/893>
- Sánchez, Y. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto - RENIEC, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26059/S%c3%a1nchez_PY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H. y Anchundia, R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v38n2/1561-3011-ibi-38-02-153.pdf>
- Suarez, L; Rodríguez, S & Martínez, J. (2018). *Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016*. (Artículo científico). Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas. Cuba. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v40n4/rme080418.pdf>
- Vargas, V. y Hernández, J. (2017). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>
- Vargas, V. Valecillos, J. & Hernández, C. (2013). *Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición*. Revista de Ciencias Sociales, 10. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>
- Velandia, F., Ardón, N. y Jara, M. (2017). Satisfacción y calidad. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v6n13/v6n13a08.pdf>
- Vizcano, A. (2018). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf>

ANEXOS

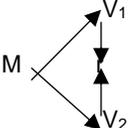
Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Calidad de atención	Son aquellas actitudes que se van a dar por las personas que laboran para satisfacer al cliente en cuanto a las expectativas que él tiene, a sus intereses y necesidades, por lo cual el cliente está dispuesto a pagar por el servicio recibido. (Lezama, 2017, p.18)	La calidad de atención se centra en la evaluación del cumplimiento de los fines que persigue una institución y como estas responden a las necesidades de los usuarios. Será medida a través de un cuestionario.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo • Personal 	Ordinal
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo • Efectividad 	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidez • Comunicación 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Seguimiento 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidez 	
V2: Satisfacción de los usuarios	Es la evaluación que realiza el cliente o usuario respecto de un producto o servicio, en término que ese producto o servicio responde a sus necesidades y expectativas. Las percepciones de la calidad, también actúan sobre la satisfacción, las respuestas emocionales, y un nivel placentero del consumo actuando también las emociones del cliente. (Boza, 2017, p.30)	La satisfacción es una evaluación posterior que determina el estado de ánimo del usuario en base a la respuesta que obtuvo a sus necesidades y expectativa. Será medida a través de un cuestionario.	Confianza en el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de necesidad • Valoración del servicio 	Ordinal
			Trato recibido.	<ul style="list-style-type: none"> • Buen servicio • Percepción 	
			Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio Deseado • Servicio Recibido 	

Fuente: *Elaboración Propia*

Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención y satisfacción de los usuarios de la comisaria de familia Moyobamba 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos												
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios de la comisaria de familia Moyobamba 2021?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de la calidad de atención de la comisaria de familia Moyobamba 2021? ¿Cuál es el nivel de la calidad de atención por dimensiones de la comisaria de familia Moyobamba 2021? ¿Cuál es el nivel de la satisfacción de los usuarios de la comisaria de familia Moyobamba 2021? ¿Cuál es el nivel de la satisfacción de los usuarios por dimensiones de la comisaria de familia Moyobamba 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios de la comisaria de familia Moyobamba 2021.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel de la calidad de atención de la comisaria de familia Moyobamba 2021 Identificar el nivel de la calidad de atención por dimensiones de la comisaria de familia Moyobamba 2021. Analizar el nivel de la satisfacción de los usuarios de la comisaria de familia Moyobamba 2021. Analizar el nivel de la satisfacción de los usuarios por dimensiones de la comisaria de familia Moyobamba 2021.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios de la comisaria de familia Moyobamba 2021</p> <p>Hipótesis específicas H1: El nivel de la calidad de atención de la comisaria de familia Moyobamba 2021, es buena. H2: El nivel de la calidad de atención por dimensiones de la comisaria de familia Moyobamba 2021, es buena. H3: El nivel de la satisfacción de los usuarios de la comisaria de familia Moyobamba 2021., es bueno. H4: El nivel de la satisfacción de los usuarios por dimensiones de la comisaria de familia Moyobamba 2021, es bueno.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>												
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones													
<p>Diseño de investigación. Tipo no experimental de corte transversal y diseño correlacional.</p>  <p>Dónde: M = Muestra V1= Calidad de atención V2= Satisfacción del usuario r = Relación entre variables</p>	<p>Población La población estuvo conformada por 431 usuarios de la comisaria de familia Moyobamba 2021</p> <p>Muestra La muestra estuvo conformada por 157 usuarios de la comisaria de familia Moyobamba 2021.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad de atención</td> <td style="text-align: center;">Elementos tangibles</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Seguridad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Empatía</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Satisfacción del usuario</td> <td style="text-align: center;">Confianza en el servicio</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Trato recibido</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Expectativas</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Calidad de atención	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Satisfacción del usuario	Confianza en el servicio	Trato recibido	Expectativas
Variables	Dimensiones														
Calidad de atención	Elementos tangibles														
	Fiabilidad														
	Capacidad de respuesta														
	Seguridad														
	Empatía														
Satisfacción del usuario	Confianza en el servicio														
	Trato recibido														
	Expectativas														

Fuente: *Elaboración Propia.*

Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la calidad del servicio. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de medición	Escala de conversión	
Nunca	Muy mala	1
Casi nunca	Mala	2
A veces	Regular	3
Casi siempre	Buena	4
Siempre	Muy buena	5

	PREGUNTA	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
Elementos tangibles						
1	¿ La entidad cuenta con un módulo de atención al usuario Implementado (mobiliarios, equipos y personal)?					

2	¿La sala de espera de atención al usuario se encuentran limpia?					
3	¿La institución cuenta con servicios higienicos completos?					
4	¿La sala de espera de atención al usuario se encuentra implementada con mobiliarios.					
5	¿La función del personal que labora en la institución, es excelente?					
Fiabilidad						
6	¿El personal administrativo de la comisaria de familia que le atendió le inspiró confianza?					
7	¿El personal administrativo le atendió de manera adecuada?					
8	¿El personal uso una comunicación clara para explicarle su trámite?					
9	¿la institución le brindó soluciones a los trámites o procesos solicitados?					
Capacidad de respuesta						
10	El tiempo de espera en la comisaria de familia para atenderse y/o pedir una cita fue corto					
11	El trabajo en equipo en la comisaria de familia para responder a su necesidad de atención fue apropiada					
12	La respuesta a los reclamos en la comisaria de familia, fue oportuna					
13	¿El personal administrativo le orientó de manera adecuada los pasos a realizar?					
Seguridad						
14	¿El personal le atendió en el horario establecido?					
15	¿El personal respetó el orden de llegada para su atención?					
16	¿El personal uso el tiempo adecuado para atenderle?					
17	El área de atención cuenta con un libro de reclamaciones para el registro de los reclamos de los usuarios?					
Empatia						
18	¿El personal le brindó un buen trató?					
19	¿El personal administrativo mostró interés por solucionar algún problema que se presentó durante su atención?					
20	¿El personal administrativo le atendió de manera cortez?					
21	¿La institución contó con personal administrativo específicamente para orientar a los usuarios?					

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la satisfacción del usuario. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de medición	Escala de conversión	
Nunca	Muy insatisfecho	1
Casi nunca	Insatisfecho	2
A veces	Indiferente	3
Casi siempre	Satisfecho	4
Siempre	Muy satisfecho	5

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Confianza en el servicio						
1	La atención se realiza respetando la fecha y hora que le asignan al usuario para sus citas.					
2	El registro de datos de información se realizó sin errores.					
3	El personal muestra interés por ayudar a solucionar su problema.					
4	Las instalaciones, pasillos y servicios higiénicos; le permite circulación rápida.					

Trato de servicio						
5	El servicio le brinda una atención confiable.					
6	La consulta por sus tramites se realiza en el horario programado.					
7	El tiempo de espera es el adecuado para recibir efectivamente la atención requerida.					
8	Recibe una adecuada atención del personal que lo atiende.					
Expectativas						
9	El servicio brindado le ayuda a resolver sus problemas.					
10	El servicio cuenta con medios y facilidades para brindar una adecuada atención.					
11	¿La calidad de servicio fue mejor de lo que esperaba?					
12	¿En relación al servicio recibido, se siente satisfecho?					

Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Vargas Saavedra, Mirian Jesenia
Institución donde labora : Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo
Especialidad : Doctor en gestión pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : “Cuestionario de Calidad de Servicio” y “cuestionario de satisfacción del usuario”

Autor (s) del instrumento (s): Vásquez Chuquijajas, Elizabeth

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Compromisos de gestión escolar.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Compromisos de gestión escolar.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Compromisos de gestión escolar.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 04 de junio de 2021


Dra. Mirian Jesenia Vargas Saavedra
DNI: 44998129

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Vargas Saavedra, Mirian Jesenia
 Institución donde labora : Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo
 Especialidad : Doctor en gestión pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : **“Cuestionario de Calidad de Servicio”** y **“cuestionario de satisfacción del usuario”**
 Autor (s) del instrumento (s): Vásquez Chuquijajas, Elizabeth

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

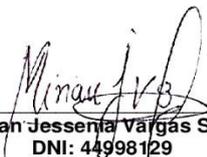
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Compromisos de gestión escolar.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Compromisos de gestión escolar.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Compromisos de gestión escolar.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 “Excelente”; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 04 de junio de 2021



Dra. Mirian Jesenia Vargas Saavedra
 DNI: 44998129

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Eduer Blandimiro Bernilla Rodríguez
 Institución donde labora : Universidad Nacional de Piura
 Especialidad : Magister en Derecho Público con mención en Derecho Constitucional
 Instrumento de evaluación : **“Cuestionario de Calidad de Servicio” y “cuestionario de satisfacción del usuario”**
 Autora del instrumento : Vásquez Chuquijajas, Elizabeth

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Compromisos de gestión escolar.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Compromisos de gestión escolar.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		44				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 44

Tarapoto, 04 de junio de 2021



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Eduer Blandimiro Bernilla Rodríguez
 Institución donde labora : Universidad Nacional de Piura
 Especialidad : Magister en Derecho Público con mención en Derecho Constitucional
 Instrumento de evaluación : **“Cuestionario de Calidad de Servicio” y “cuestionario de satisfacción del usuario”**
 Autora del instrumento : Vásquez Chuquijajas, Elizabeth

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Compromisos de gestión escolar.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Compromisos de gestión escolar.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		44				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 44

Tarapoto, 04 de junio de 2021



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Vargas Saavedra, Mirian Jessenia
 Institución donde labora : Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo
 Especialidad : Gestión pública, diseño de proyectos, administración pública y planificación
 Instrumento de evaluación : **“Cuestionario de Calidad de Servicio”** y **“cuestionario de satisfacción del usuario”**
 Autor (s) del instrumento (s): Vásquez Chuquijajas, Elizabeth

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Compromisos de gestión escolar.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Compromisos de gestión escolar.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Compromisos de gestión escolar.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 04 de junio de 2021



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Vargas Saavedra, Mirian Jessenia
 Institución donde labora : Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo
 Especialidad : Gestión pública, diseño de proyectos, administración pública y planificación
 Instrumento de evaluación : **“Cuestionario de Calidad de Servicio”** y **“cuestionario de satisfacción del usuario”**
 Autor (s) del instrumento (s): Vásquez Chuquijajas, Elizabeth

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

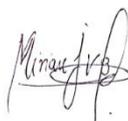
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Compromisos de gestión escolar.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Compromisos de gestión escolar.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Compromisos de gestión escolar.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 04 de junio de 2021



Sello personal y firma

Base de datos estadísticos

Variable 1: Calidad de atención

Elementos tangibles						Fiabilidad					Capacidad de respuesta					Seguridad					Empatía					TOTAL	
Nº	p1	p2	p3	p4	p5	Subtotal	p6	p7	p8	p9	Subtotal	p10	p11	p12	p13	Subtotal	p14	p15	p16	p17	Subtotal	P18	P19	P20	P21		Subtotal
1	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	11	2	2	3	2	9	3	3	2	2	10	3	2	3	3	11	53
2	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	71
3	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	25
4	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	33
5	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	71
6	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	7	2	1	2	1	6	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	36
7	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	83
8	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11	2	3	2	3	10	55
9	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	13	3	4	4	4	15	4	5	3	4	16	4	4	4	5	17	80
10	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	14	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18	93
11	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	88
12	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	11	2	3	2	3	10	2	4	2	3	11	2	3	2	4	11	57
13	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	12	2	2	3	2	9	3	2	2	2	9	3	2	3	2	10	51
14	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	72
15	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	2	2	1	7	37
16	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	11	2	2	3	2	9	3	3	2	2	10	3	2	3	3	11	53
17	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	71
18	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	25
19	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	33
20	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	71
21	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	11	2	2	3	2	9	3	3	2	2	10	3	2	3	3	11	53

22	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	71
23	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	25
24	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	33
25	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	71
26	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	7	2	1	2	1	6	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	36
27	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	83
28	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11	2	3	2	3	10	55
29	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	13	3	4	4	4	15	4	5	3	4	16	4	4	4	5	17	80
30	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	14	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18	93
31	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	88
32	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	11	2	3	2	3	10	2	4	2	3	11	2	3	2	4	11	57
33	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	12	2	2	3	2	9	3	2	2	2	9	3	2	3	2	10	51
34	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	72
35	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	2	2	1	7	37
36	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	11	2	2	3	2	9	3	3	2	2	10	3	2	3	3	11	53
37	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	71
38	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	25
39	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	33
40	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	71
41	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	11	2	2	3	2	9	3	3	2	2	10	3	2	3	3	11	53
42	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	71
43	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	25
44	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	33
45	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	71
46	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	7	2	1	2	1	6	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	36
47	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	83
48	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11	2	3	2	3	10	55

49	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	13	3	4	4	4	15	4	5	3	4	16	4	4	4	5	17	80
50	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	14	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18	93
51	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	88
52	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	11	2	3	2	3	10	2	4	2	3	11	2	3	2	4	11	57
53	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	12	2	2	3	2	9	3	2	2	2	9	3	2	3	2	10	51
54	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	72
55	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	2	2	1	7	37
56	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	11	2	2	3	2	9	3	3	2	2	10	3	2	3	3	11	53
57	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	71
58	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	25
59	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	33
60	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	71
61	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	11	2	2	3	2	9	3	3	2	2	10	3	2	3	3	11	53
62	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	71
63	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	25
64	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	33
65	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	71
66	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	7	2	1	2	1	6	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	36
67	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	83
68	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11	2	3	2	3	10	55
69	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	13	3	4	4	4	15	4	5	3	4	16	4	4	4	5	17	80
70	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	14	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18	93
71	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	88
72	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	11	2	3	2	3	10	2	4	2	3	11	2	3	2	4	11	57
73	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	12	2	2	3	2	9	3	2	2	2	9	3	2	3	2	10	51
74	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	72
75	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	2	2	1	7	37

76	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	11	2	2	3	2	9	3	3	2	2	10	3	2	3	3	11	53
77	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	71
78	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	25
79	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	33
80	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	71
81	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	11	2	2	3	2	9	3	3	2	2	10	3	2	3	3	11	53
82	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	71
83	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	25
84	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	33
85	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	71
86	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	7	2	1	2	1	6	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	36
87	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	83
88	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11	2	3	2	3	10	55
89	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	13	3	4	4	4	15	4	5	3	4	16	4	4	4	5	17	80
90	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	14	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18	93
91	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	88
92	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	11	2	3	2	3	10	2	4	2	3	11	2	3	2	4	11	57
93	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	12	2	2	3	2	9	3	2	2	2	9	3	2	3	2	10	51
94	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	72
95	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	2	2	1	7	37
96	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	11	2	2	3	2	9	3	3	2	2	10	3	2	3	3	11	53
97	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	71
98	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	25
99	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	33
100	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	71
101	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	11	2	2	3	2	9	3	3	2	2	10	3	2	3	3	11	53
102	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	71

103	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	25
104	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	33
105	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	71
106	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	7	2	1	2	1	6	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	36
107	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	83
108	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11	2	3	2	3	10	55
109	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	13	3	4	4	4	15	4	5	3	4	16	4	4	4	5	17	80
110	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	14	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18	93
111	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	88
112	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	11	2	3	2	3	10	2	4	2	3	11	2	3	2	4	11	57
113	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	12	2	2	3	2	9	3	2	2	2	9	3	2	3	2	10	51
114	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	72
115	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	2	2	1	7	37
116	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	11	2	2	3	2	9	3	3	2	2	10	3	2	3	3	11	53
117	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	71
118	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	25
119	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	33
120	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	71
121	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	11	2	2	3	2	9	3	3	2	2	10	3	2	3	3	11	53
122	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	71
123	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	25
124	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	33
125	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	71
126	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	7	2	1	2	1	6	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	36
127	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	83
128	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11	2	3	2	3	10	55
129	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	13	3	4	4	4	15	4	5	3	4	16	4	4	4	5	17	80

130	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	14	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18	93
131	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	88
132	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	11	2	3	2	3	10	2	4	2	3	11	2	3	2	4	11	57
133	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	12	2	2	3	2	9	3	2	2	2	9	3	2	3	2	10	51
134	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	72
135	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	2	2	1	7	37
136	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	11	2	2	3	2	9	3	3	2	2	10	3	2	3	3	11	53
137	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	71
138	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	25
139	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	33
140	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	71
141	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	11	2	2	3	2	9	3	3	2	2	10	3	2	3	3	11	53
142	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	71
143	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	25
144	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	33
145	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	71
146	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	7	2	1	2	1	6	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	36
147	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	83
148	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11	2	3	2	3	10	55
149	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	13	3	4	4	4	15	4	5	3	4	16	4	4	4	5	17	80
150	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	14	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18	93
151	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	88
152	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	11	2	3	2	3	10	2	4	2	3	11	2	3	2	4	11	57
153	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	12	2	2	3	2	9	3	2	2	2	9	3	2	3	2	10	51
154	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	72
155	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	2	2	1	7	37
156	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	11	2	2	3	2	9	3	3	2	2	10	3	2	3	3	11	53

157	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	71
-----	---	---	---	---	---	----	---	---	---	---	----	---	---	---	---	----	---	---	---	---	----	---	---	---	---	----	----

Variable 2: Satisfacción de los usuarios

Nº	Confianza en el servicio					Trato de servicio					Expectativas					TOTAL
	pr1	pr2	pr3	pr4	Subtotal	pr5	pr6	pr7	pr8	Subtotal	pr9	pr10	pr11	pr12	Subtotal	
1	2	3	3	3	11	2	3	3	5	13	3	2	3	3	11	35
2	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	38
3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
4	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	1	2	2	7	19
5	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	41
6	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	1	2	2	7	19
7	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	4	4	4	4	16	45
8	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	31
9	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	50
10	5	4	4	5	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	55
11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
12	3	2	2	4	11	3	3	2	3	11	2	3	2	4	11	33
13	2	3	3	2	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	29
14	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15	3	4	3	4	14	43
15	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	22
16	2	3	3	3	11	2	1	2	2	7	2	2	3	3	10	28
17	3	3	3	4	13	3	1	3	2	9	2	3	3	4	12	34
18	1	1	1	1	4	1	3	2	4	10	4	1	1	1	7	21
19	1	2	2	2	7	1	4	3	1	9	3	1	2	2	8	24
20	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	41

21	2	3	3	3	11	2	3	3	5	13	3	2	3	3	11	35
22	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	38
23	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
24	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	1	2	2	7	19
25	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	41
26	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	1	2	2	7	19
27	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	4	4	4	4	16	45
28	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	31
29	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	50
30	5	4	4	5	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	55
31	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
32	3	2	2	4	11	3	3	2	3	11	2	3	2	4	11	33
33	2	3	3	2	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	29
34	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15	3	4	3	4	14	43
35	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	22
36	2	3	3	3	11	2	1	2	2	7	2	2	3	3	10	28
37	3	3	3	4	13	3	1	3	2	9	2	3	3	4	12	34
38	1	1	1	1	4	1	3	2	4	10	4	1	1	1	7	21
39	1	2	2	2	7	1	4	3	1	9	3	1	2	2	8	24
40	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	41
41	2	3	3	3	11	2	3	3	5	13	3	2	3	3	11	35
42	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	38
43	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
44	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	1	2	2	7	19
45	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	41
46	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	1	2	2	7	19
47	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	4	4	4	4	16	45

48	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	31
49	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	50
50	5	4	4	5	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	55
51	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
52	3	2	2	4	11	3	3	2	3	11	2	3	2	4	11	33
53	2	3	3	2	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	29
54	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15	3	4	3	4	14	43
55	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	22
56	2	3	3	3	11	2	1	2	2	7	2	2	3	3	10	28
57	3	3	3	4	13	3	1	3	2	9	2	3	3	4	12	34
58	1	1	1	1	4	1	3	2	4	10	4	1	1	1	7	21
59	1	2	2	2	7	1	4	3	1	9	3	1	2	2	8	24
60	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	41
61	2	3	3	3	11	2	3	3	5	13	3	2	3	3	11	35
62	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	38
63	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
64	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	1	2	2	7	19
65	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	41
66	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	1	2	2	7	19
67	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	4	4	4	4	16	45
68	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	31
69	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	50
70	5	4	4	5	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	55
71	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
72	3	2	2	4	11	3	3	2	3	11	2	3	2	4	11	33
73	2	3	3	2	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	29
74	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15	3	4	3	4	14	43

75	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	22
76	2	3	3	3	11	2	1	2	2	7	2	2	3	3	10	28
77	3	3	3	4	13	3	1	3	2	9	2	3	3	4	12	34
78	1	1	1	1	4	1	3	2	4	10	4	1	1	1	7	21
79	1	2	2	2	7	1	4	3	1	9	3	1	2	2	8	24
80	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	41
81	2	3	3	3	11	2	3	3	5	13	3	2	3	3	11	35
82	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	38
83	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
84	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	1	2	2	7	19
85	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	41
86	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	1	2	2	7	19
87	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	4	4	4	4	16	45
88	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	31
89	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	50
90	5	4	4	5	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	55
91	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
92	3	2	2	4	11	3	3	2	3	11	2	3	2	4	11	33
93	2	3	3	2	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	29
94	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15	3	4	3	4	14	43
95	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	22
96	2	3	3	3	11	2	1	2	2	7	2	2	3	3	10	28
97	3	3	3	4	13	3	1	3	2	9	2	3	3	4	12	34
98	1	1	1	1	4	1	3	2	4	10	4	1	1	1	7	21
99	1	2	2	2	7	1	4	3	1	9	3	1	2	2	8	24
100	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	41
101	2	3	3	3	11	2	3	3	5	13	3	2	3	3	11	35

102	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	38
103	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
104	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	1	2	2	7	19
105	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	41
106	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	1	2	2	7	19
107	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	4	4	4	4	16	45
108	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	31
109	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	50
110	5	4	4	5	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	55
111	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
112	3	2	2	4	11	3	3	2	3	11	2	3	2	4	11	33
113	2	3	3	2	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	29
114	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15	3	4	3	4	14	43
115	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	22
116	2	3	3	3	11	2	1	2	2	7	2	2	3	3	10	28
117	3	3	3	4	13	3	1	3	2	9	2	3	3	4	12	34
118	1	1	1	1	4	1	3	2	4	10	4	1	1	1	7	21
119	1	2	2	2	7	1	4	3	1	9	3	1	2	2	8	24
120	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	41
121	2	3	3	3	11	2	3	3	5	13	3	2	3	3	11	35
122	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	38
123	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
124	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	1	2	2	7	19
125	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	41
126	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	1	2	2	7	19
127	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	4	4	4	4	16	45
128	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	31

129	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	50
130	5	4	4	5	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	55
131	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
132	3	2	2	4	11	3	3	2	3	11	2	3	2	4	11	33
133	2	3	3	2	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	29
134	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15	3	4	3	4	14	43
135	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	22
136	2	3	3	3	11	2	1	2	2	7	2	2	3	3	10	28
137	3	3	3	4	13	3	1	3	2	9	2	3	3	4	12	34
138	1	1	1	1	4	1	3	2	4	10	4	1	1	1	7	21
139	1	2	2	2	7	1	4	3	1	9	3	1	2	2	8	24
140	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	41
141	2	3	3	3	11	2	3	3	5	13	3	2	3	3	11	35
142	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	38
143	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
144	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	1	2	2	7	19
145	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	41
146	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	1	2	2	7	19
147	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	4	4	4	4	16	45
148	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	31
149	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	50
150	5	4	4	5	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	55
151	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
152	3	2	2	4	11	3	3	2	3	11	2	3	2	4	11	33
153	2	3	3	2	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	29
154	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15	3	4	3	4	14	43
155	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	22

156	2	3	3	3	11	2	1	2	2	7	2	2	3	3	10	28
157	3	3	3	4	13	3	1	3	2	9	2	3	3	4	12	34

