



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de atención y satisfacción del servicio al usuario  
externo en la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Iván Ulises Ccachura Sánchez

ASESOR:

Dr. Dwithg Guerra Torres

SECCIÓN

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ 2018

**Docentes del jurado**



---

**Presidente**



---

**Secretario**



---

**Vocal**

### Dedicatoria

A mis padres Hilda y Agapito, por alentarme y repetirme incansablemente que nunca me conforme en la vida. A mi esposa Liliana por ser apoyo y cobijo, por amar y cuidar a nuestro pequeño Darío, en noches como esta en que escribo estas líneas.

### Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo por darme a oportunidad de seguir creciendo profesionalmente. A mis docentes, porque siempre demostraron su vocación de enseñanza y por compartir sus experiencias.

### **Declaración de autenticidad**

Yo, Iván Ulises Ccachura Sánchez, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad Cesar Vallejo, Sede San Juan de Lurigancho; declaro el trabajo académico titulado “Calidad de atención y Satisfacción del Servicio al Usuario externo en la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochabamba, 2107”, presentado para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro bajo juramento que:

- 1) He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- 2) No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- 3) Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- 4) Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

Lima, 21 de mayo de 2018



---

Iván Ulises Ccachura Sánchez  
DNI 40351840

## Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la sección de Posgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Maestro en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación denominado: “Calidad de atención y satisfacción del servicio al Usuario externo en la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2107”. La investigación tuvo la finalidad de determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo en la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017.

La presente investigación está dividida en ocho capítulos: El Capítulo I incluye los antecedentes de la investigación, la fundamentación científica, la justificación, el planteamiento del problema, la hipótesis y los objetivos. El capítulo II que es marco metodológico presenta las variables en estudio, la operacionalización de variables, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de la investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumentos de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. El capítulo III presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de las hipótesis. El capítulo IV incluye a la discusión de los resultados. El capítulo V formula las conclusiones de la investigación. El capítulo VI las recomendaciones, el capítulo VII las referencias bibliográficas y el capítulo VIII los anexos correspondientes.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

El autor.

## Tabla de contenidos

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Tabla de contenidos	vii
Índice de tablas	ix
Índice de Figuras	xi
 <b>RESUMEN</b>	 <b>xii</b>
 <b>ABSTRACT</b>	 <b>xiii</b>
 <b>I. INTRODUCCIÓN</b>	 <b>14</b>
1.1 Antecedentes	17
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	27
1.3 Justificación	48
1.4 Problema	49
1.5 Hipótesis	50
1.6 Objetivos	50
 <b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	 <b>52</b>
2.1. Variables	53
2.2. Operacionalización de variables	53
2.3. Metodología	54
2.4. Tipos de estudio	54
2.5. Diseño	55
2.6. Población, muestra y muestreo	56
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
2.8. Métodos de análisis de datos	60
2.9. Aspectos éticos	61
 <b>III. RESULTADOS</b>	 <b>62</b>
 <b>IV. DISCUSIÓN</b>	 <b>76</b>
 <b>V. CONCLUSIONES</b>	 <b>82</b>

<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>85</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>88</b>
<b>VIII. ANEXOS</b>	<b>96</b>
Anexo 1: matriz de consistencia	97
Anexo 2: instrumentos de recolección de datos	99
Anexo 3: base de datos	102
Anexo 4: artículo científico	115



## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable 1 Calidad de atención	53
Tabla 2	Operacionalización de la Variable 2 Satisfacción del servicio	54
Tabla 3	Ficha técnica de la variable 1 Calidad de atención	59
Tabla 4	Ficha técnica de la variable 2 Satisfacción del servicio	59
Tabla 5	Validez por juicio de expertos del Cuestionario de calidad de atención	60
Tabla 6	Validez por juicio de expertos del Cuestionario sobre satisfacción del servicio	61
Tabla 7	Resultados de la prueba de fiabilidad de Kuder y Richardson KR-20	61
Tabla 8	Tabla cruzada calidad de atención y satisfacción del servicio	63
Tabla 9	Tabla cruzada de tangibilidad y satisfacción del servicio	64
Tabla 10	Tabla cruzada de la fiabilidad y satisfacción del servicio	65
Tabla 11	Tabla cruzada capacidad de respuesta y satisfacción del servicio	66
Tabla 12	Tabla cruzada sobre seguridad y satisfacción del servicio	67
Tabla 13	Tabla cruzada de la empatía y satisfacción del servicio	68
Tabla 14	Estudio de Normalidad de los datos mediante Kolmogorov-Smirnov	69
Tabla 15	Coeficiente de correlación de la hipótesis general	70
Tabla 16	Coeficiente de correlación de la hipótesis específica 1	71

Tabla 17	Coeficiente de correlación de la hipótesis específica 2	72
Tabla 18	Coeficiente de correlación de la hipótesis específica 3	73
Tabla 19	Coeficiente de correlación de la hipótesis específica 4	74
Tabla 20	Coeficiente de correlación de la hipótesis específica 5	75

## Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Barras agrupadas de las variables calidad de atención y satisfacción del servicio	63
Figura 2	Barras agrupadas de las variables tangibilidad y satisfacción del servicio	64
Figura 3	Barras agrupadas de las variables fiabilidad y satisfacción del servicio	65
Figura 4	Barras agrupadas de las variables capacidad de respuesta y satisfacción del servicio	66
Figura 5	Barras agrupadas de las variables seguridad y satisfacción del servicio	67
Figura 6	Barras agrupadas de las variables empatía y satisfacción del servicio	68

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo en la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas.

Esta investigación sigue el camino del método hipotético deductivo, es de tipo básica de diseño no experimental, la población estuvo constituida por los usuarios externos de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, cuya muestra probabilística fue de 384 usuarios, a quienes se aplicó un cuestionario de calidad de atención de 22 preguntas en escala de Likert y el cuestionario de satisfacción del servicio de 20 preguntas en la escala Kuder Richardson (KR-20), con una confiabilidad a través del Alfa de Cron Bach superior de 0.90 en ambos casos y cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

En la presente investigación se concluyó que existe una relación directa y positiva entre la calidad de atención y la satisfacción servicio al usuario. Existiendo una correlación Rho Spearman de 0.638, encontrándose un nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.024 < 0.05$  (altamente significativo), se rechazó la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis general.

**Palabras clave:** Calidad de atención, Satisfacción del servicio

## Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of the external user service in the Nor Yauyos Cochas Landscape Reserve.

This research follows the path of the hypothetical deductive method, is a basic type of non-experimental design, the population was constituted by the external users of the Nor Yauyos Cochas Landscape Reserve, whose probabilistic sample consisted of 384 users, to whom a questionnaire was applied, quality of attention of 22 questions on Likert scale and the questionnaire of satisfaction of the service of 20 questions on the Kuder Richardson scale (KR-20), with a reliability through the Alpha of Cron Bach higher than 0.90 in both cases and whose results they are presented graphically and textually.

In the present investigation it was concluded that there is a direct and positive relationship between the quality of care and user satisfaction. Existing a Rho Spearman correlation of 0.638, finding a moderate level of correlation and being the level of bilateral significance  $p = 0.024 < 0.05$  (highly significant), the null hypothesis was rejected, accepting the general hypothesis.

**Keywords:** Quality of service, Satisfaction of the service

## I. INTRODUCCIÓN

La Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochabamba: un paraíso natural al sur de Lima, ubicada en la cuenca alta y media del río Cañete, abarca un área de 221 268.48 hectáreas y es el escenario de numerosas cascadas, valles y montañas de gran belleza natural. Tiene gran afluencia de turistas, pero no se han hecho estudios para la medición de la calidad de atención y su relación con la satisfacción del servicio al usuario externo de la rama de turismo. Se necesita ampliar servicios y mejorar la ruta de transporte, así como adiestrar al personal que atiende en relación a los servicios prestados a los turistas, además de emplear eficacia y eficiencia en el manejo administrativo de tipo gerencial. Es de importancia conocer la opinión del usuario para poder mejorar la atención en áreas específicas que permitan brindar servicios de calidad para poder ampliar el universo de los turistas que acuden a este centro turístico y ello solo es posible haciendo diagnósticos precisos para la mejora del servicio y la atención tanto a turistas extranjeros y nacionales.

Corral (2010) estableció la problemática de la calidad en que:

Quizás el concepto de calidad haya sido una de las referencias principales de los proyectos y evolución de la mayoría de los gestores de empresas e instituciones públicas y privadas. Y es que la exigencia de calidad de la sociedad ha aumentado exponencialmente en los últimos años. En definitiva, toda la lógica de un sistema de calidad se puede resumir en unos conceptos como los siguientes: establecer lo que hay que hacer, definir los procesos para realizarlo, valorar cómo se ha hecho y ajustar a esa valoración las decisiones individuales, colectivas y de la propia institución. (p.2).

Sobre la problemática de la satisfacción del servicio al usuario externo se conceptúa con la opinión de la autora colombiana Orozco (2012):

La relación que se origina en los procesos de prestación de servicios públicos, debe estar basada en términos de buenas relaciones humanas, éticas, filosóficas, sociológicas y legales, ya que las consecuencias de una inadecuada atención generan una insatisfacción de los usuarios con pérdida de clientes potenciales". (p.10).

La calidad de la gestión pública implica actitudes y comportamientos éticos, moral y respeto entre el personal y el usuario, cuanto más exista comunicación entre ellos se mostrará mayor satisfacción del servicio al usuario ya que su sensación va de acuerdo como se consiga la empatía entre ambos.

Sobre la calidad en el Perú, lo definió Sandoval (2015) como:

La administración pública en el Perú presenta una serie de problemas que van desde los niveles insuficientes de preparación profesional del personal hasta el poco interés por resolver rápido las trabas burocráticas. Por ello, para buscar mejorar la calidad de los servicios públicos se han puesto en marcha una serie de políticas en el marco del Acuerdo Nacional. (p.2).

En cuanto a la satisfacción del servicio al usuario externo en el Perú, Huiza (2012) opino que:

El abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y, sobre todo, de que obtenga el servicio que procura. (p.12).

Las instituciones estatales que priorizan al usuario sobre todo logran cumplir con las características técnicas y resolución de las necesidades del usuario, sumado al buen trato el bienestar para ambos será óptimo, permitiendo también trabajar con tiempos normales y no creando demanda insatisfecha. Siendo de esta forma, muy importante la trasmisión de seguridad hacia los usuarios, para la atención de sus necesidades, por ello es importante para los que brindan de forma directa un servicio al usuario, este debe desarrollarse de forma profesional, asegurando un servicio de calidad.



## 1.1. Antecedentes

### Antecedentes Internacionales

Armada (2015) en su trabajo "*La Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución*" para conseguir el grado de doctor por Universidad de Murcia. España. El autor sostiene que los estudios sobre calidad de los servicios deportivos sirven de base a las estructuras organizativas dando respuestas a las nuevas tendencias y necesidades deportivas de la población, procurando nuevos modelos de gestión que optimicen los recursos y orienten las actuaciones hacia la calidad total. El autor basa su trabajo en las concepciones de Mestre (1995), donde la sociedad está cada vez más concienciada de los efectos positivos que se derivan de la práctica regular de actividad física, demandando en proporción más servicios de estas características. También en los conceptos de Tercedor (2001), donde las organizaciones mundiales muestran su interés en la promoción de la actividad físico-deportiva como conducta que ayuda a configurar un nuevo estilo social, con hábitos de vida saludable y de prevención de enfermedades. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad. Investigación descriptiva, correlacional, no experimental, cuantitativa. Población y muestra 120 deportistas, instrumento específico tipo encuesta. Con el objetivo de poder comparar las proporciones de respuestas de los usuarios que complementaron el cuestionario se realizó una prueba de comparaciones de porcentajes. Para la validez de los cuestionarios se empleó el índice de V de Aiken con 0.82 para el grado de pertenencia y 0.86 para el grado de redacción. Se utilizó la prueba T de Student para la muestra, logrando realizar comparaciones de las medias de los criterios de las diferentes escalas y sub-escalas de satisfacción percibida, con una significancia de  $t_{240}=4.846$  Mientras que para analizar la relación existente entre las diferentes respuestas a los distintos ítems del cuestionario se utilizaron tablas de contingencias, mediante el estadístico Chi cuadrado, con un nivel de significancia de  $\chi^2=0.532$ . En ambos casos su utilización un p valor de  $p<.05$ . Se concluyó que la percepción es superior en los ciudadanos de los apartados, "mejor higiene en los vestuarios y en la sala

donde se realiza la actividad”, además de importante la mejora en el “servicio de agua caliente” de las instalaciones, siendo los usuarios que no emplean este servicio los que presenta el mayor índice. Al respecto, la valoración que otorgan los varones es muy positiva, en cuanto al servicio que otorga la Concejalía de Deportes, gracias al número de remodelaciones efectuadas en dichas instalaciones y al funcionamiento de nuevos espacios. La investigación demostró la importancia de que el sector público, conozca y replique la sistemática de las organizaciones exitosas, en cuanto a la aplicación de criterios contrastados en la empresa privada. En el presente caso para el conocimiento de los servicios deportivos, como un ejemplo práctico de gestión, valorando la evolución de la satisfacción percibida por los usuarios de la oferta deportiva en el transcurso del tiempo.

Rojas (2015) en su trabajo de investigación *“Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de Lo Prado”*, para obtener el grado de magister por la Universidad de Chile, planteando como objetivo general proponer una metodología de medición y priorización de toma de decisiones, a través de la identificación de los factores organizacionales que influyen en la percepción de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Lo Prado. El autor base su trabajo en las concepciones de Rawls (1971) y Sen (1997), donde el estado podría brindar bienestar a través de lo denominan “agencia”, es decir, brindar las condiciones específicas para que los ciudadanos puedan vivir felices en un territorio determinado. También en los conceptos de Diener (1997) y Helliwell (2002), donde postulan que el bienestar debe ser medido no solo en términos macroeconómicos sino por la satisfacción del ciudadano por experimentar emociones de acuerdo al lugar en que viven, incorporando un elemento más subjetivo al bienestar. En el contexto del estudio, la importancia de la satisfacción de los usuarios radica en que los individuos satisfechos serán un activo para la organización, debido a que se fidelizan en busca de servicios. Por ello, la satisfacción no se convierte en un fin en sí mismo para las instituciones, sino que se configura como un medio para alcanzar otras metas. Entonces la satisfacción

se convierte en el pilar del que resultan los buenos resultados, sí y sólo sí ésta se mantiene dentro de parámetros elevados. La metodología empleada fue la descriptiva, correlacional entre satisfacción y la teoría existente. Aplico la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario, con una muestra 340 usuarios. El estadístico empleado fue el descriptivo y modelación PLS-SEM de la metodología de ecuaciones estructurales; y consistente en dos etapas de evaluación: modelo de medida y modelo estructural. Identificado las etapas se desarrolló el algoritmo PLS (mínimos cuadrados parciales) con el apoyo del programa Smart PLS 2.0. El autor concluyo que los factores organizativos y humanos inciden mayormente en la satisfacción de los usuarios, dejando de lado a los factores de calidad e imagen. La investigación aporta un modelo de estudio que cuenta con validez y fiabilidad estadística, logrando explicar la varianza del factor Satisfacción en un 82,4%, por lo que el modelo podría ser aplicado en lo posible, a una muestra probabilística similar. Si bien el modelo es perfectible, es una contribución a la gestión de los servicios al medir las percepciones de los usuarios identificando qué aspectos son los que más inciden en la satisfacción de los usuarios del servicio, con el objeto de dirigir mejor los recursos, en circunstancias en que es limitado.

Del Salto (2014) en su investigación titulada *“Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012”* para optar el grado de magister por la Universidad Central del Ecuador, planteo como objetivo general analizar la calidad de la atención ofertada por parte del Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud en el periodo 2012. El autor basa su trabajo en las concepciones de Aguirre-Gas (2004), donde la calidad de la atención medica consiste en otorgar atención al usuario con oportunidad, conforme a los conocimientos y principios éticos vigentes, que permita satisfacer sus necesidades de salud y sus expectativas. También en los conceptos de Laframboise (1973), que anuncia a los factores determinantes en la salud pública, relacionada con políticas de atención, hábitos de vida, ambiente que le rodea, distribución de funciones, todo ello

relacionado con la tecnología y los factores endógenos. La investigación sostiene que la satisfacción es un fenómeno que está determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales, por lo tanto, la definición de satisfacción varía según el contexto social. Para el autor el concepto de satisfacción se basa en la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido. La satisfacción es, un sentimiento subjetivo que tiene un gran valor para la gestión, ya que permite evaluar la aceptabilidad de los servicios. La metodología empleada fue un estudio epidemiológico analítico de tipo no experimental, de corte transversal. Se aplicó la encuesta y como instrumento el cuestionario, con escala tipo Likert. Con una población de 4822 individuos, de donde se tomó una muestra y aleatoria estratificada de 391 usuarios. El estadístico inferencial empleado para la correlación fue el de chi cuadrado, t de Student y el Coeficiente de correlación de Spearman. Se llegó a las siguientes conclusiones: los usuarios del Departamento Médico se hallan satisfechos de la atención entre el 88,97 y el 94,36 % de la población del Instituto Nacional Mejía. También se observó que previa a la atención médica los signos vitales no fueron tomados en una proporción del 32% de los usuarios atendidos. Por ello, también se determinó que no existe una adecuada información en al paciente antes, durante y después de la consulta por parte del personal de enfermería. La investigación demostró que se existe una evolución en las relaciones médico-paciente. Uno de sus efectos es que el resultado de la atención médica se mide hoy en términos de efectividad, eficiencia, percepción por el paciente de la atención de su dolor, la sensación de su bienestar físico y mental, también, por su satisfacción con el resultado alcanzado.

Biencinto (2012) en su investigación "*La satisfacción del cliente externo en organizaciones de fitness, Madrid*" para obtener el grado de magister por la Universidad Politécnica de Madrid. Tuvo como objetivo presentar el cuestionario Servperf de Cronin y Taylor (1992) como instrumento adecuado para determinar la satisfacción de los clientes externos en organizaciones de fitness. El estudio tuvo como público objetivo a los estudiantes que asisten a las clases grupales de fitness y wellness, de los centros de estudios. Contando con un total de 649

estudiantes, durante el tiempo que se efectuó la recolección de datos en campo, logrando que el 89.89 % (584) respondan a una encuesta. Para medir la satisfacción del cliente externo se empleó el instrumento Servperf de Cronin y Taylor (1992). La investigación determinó que el cuestionario de satisfacción Servperf de Cronin y Taylor (1992), se adapta de forma óptima a las características específicas de actividad física, que son las llevadas a cabo por los estudiantes para su acondicionamiento físico. Las dimensiones evaluadas fueron: satisfacción con el comportamiento de los empleados; satisfacción con el comportamiento de la empresa, satisfacción con los servicios de la organización; satisfacción con los equipamientos; y satisfacción con el horario. Siendo el estudio de estas dimensiones, muy similares para otras organizaciones que prestan este servicio.

## Antecedentes Nacionales

Canales (2017) en su investigación titulada “*Calidad percibida y satisfacción del usuario externo en el Patronato Parque de las Leyendas, Lima, 2016*”, para obtener el grado de maestro por la Universidad Cesar Vallejo, planteando como objetivo general determinar en qué medida la calidad percibida se relaciona con la satisfacción del usuario externo en el Patronato Parque las Leyendas, Lima, 2016. El autor basa su trabajo en las concepciones de Crosby (1987), quien asevera que la calidad no cuesta, lo que cuesta son las cosas que no tienen calidad y la define como el cumplimiento de los requisitos, con la motivación de alcanzar la cifra cero defectos. También en los conceptos de Howard y Sheth (1969), donde conceptualiza la satisfacción como un estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida, respecto a la inversión realizada producido después del consumo o servicio. En la investigación la obtención de la calidad, significa efectuar una mejora en el servicio, para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos. Partiendo de su propio desarrollo y la evaluación, todo ello dirigido a la percepción que tiene el usuario para satisfacer su deseo al solicitar asistencia. La metodología empleada fue el hipotético-deductivo, de diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal. Aplicó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario, con escala tipo Likert. Con una población de 4000 usuarios y una muestra constituida por 350 usuarios del Patronato Parque las Leyendas. El estadístico empleado fue el coeficiente de correlación de Spearman La investigación llegó a las siguientes conclusiones, que la calidad percibida se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo en el Patronato del Parque de las Leyendas, demostrando además que la dimensión de seguridad de la calidad percibida se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo, mostrando una alta asociación entre las variables, con un coeficiente de correlación rho Spearman de 0.866. En la investigación se confirma que la satisfacción del usuario, es una variable administrativa compleja, en un contexto de servicio; puesto que su evaluación y resultados, implica una serie de acciones inmediatas. Teniendo en consideración que las percepciones y expectativas varían de un

usuario a otro ya que cada individuo analiza los servicios recibidos en forma diferente.

Méndez (2017) en su trabajo de investigación "*Calidad y satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016*", para obtener el grado de magister por la Universidad Cesar Vallejo, planteo como objetivo general determinar la relación existe entre la calidad y satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016. El autor basa su trabajo en las concepciones de Ishikawa (1986), quien afirma que se debe buscar la calidad antes que las utilidades, desarrollando el infinito potencial del recurso humano mediante la educación, la delegación y el respaldo positivo, creando una orientación del consumidor a largo plazo. También en los conceptos de Roes y Pieters (1997), quienes definen a la satisfacción como un estado cognitivo establecido por la evaluación del usuario sobre el servicio recibido, en contraposición con sus expectativas y por un estado emocional placentero o no, que pueda percibirse a la finalización del mismo. La metodología empleada fue el diseño no experimental de nivel correlacional, recopilando la información en un período específico. Se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario de Calidad de Parasuraman y de satisfacción del usuario externo del MINSA, ambos con la escala tipo Likert. La población fue constituida por 120 comuneros de Lucanas, no se consideró técnicas de muestreo puesto que consideró toda la población para la investigación. El estadístico empleado fue el coeficiente de correlación de Spearman. La investigación llegó a la conclusión que la calidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016, demostrando además que la dimensión de gestión de la calidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo, mostrando una alta asociación entre las variables, con un coeficiente de correlación rho Spearman de 0.841. La investigación sustenta que los usuarios externos y usuarios internos deben tener igual importancia en una institución, por lo tanto deben ser tratados de igual manera; presentándose como un asunto de justicia y ética. El trato a los usuarios internos empieza por el lugar de trabajo, mientras que

el trabajo es más profesional, más agradable, más eficiente, es posible contratar a los mejores servidores, cuya retribución será inmediata hacia los usuarios externos.

Merino (2014) en su investigación "*Calidad y su relación con la satisfacción del cliente externo en los usuarios de RENIEC del MAC. Independencia. Lima. 2014*" para obtener el grado de doctor por la Universidad Cesar Vallejo. El autor basa su trabajo en las concepciones de Juran (1993), quien define a la calidad como la adecuación al uso, referido a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades; señalando además que los problemas de calidad se deben fundamentalmente a la mala dirección, más que a la operación, es decir provocado por la ausencia de capacitación, mejoras y participación. También en los conceptos de Zeithaml y Bitner (2002) que indican que la satisfacción es un juicio relacionado con los rasgos del producto o servicio, en términos de responder a sus necesidades y expectativas, siendo también influenciadas por características propias del producto o servicio y las percepciones de la calidad. El objetivo principal fue establecer la relación entre la calidad y la satisfacción del cliente externo en los usuarios de RENIEC. Teniendo una población infinita, con una muestra de 384 usuarios. La investigación fue de tipo no experimental, correlacional y de corte trasversal. Los instrumentos utilizados fueron: cuestionario de calidad y cuestionario de satisfacción del usuario externo. Habiendo realizado el cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.865, que representa un nivel de correlación alta. La investigación concluyó que existe una relación directa entre la calidad y la dimensión de expectativa de la satisfacción del cliente externo. También establece que la calidad se relaciona directamente con la dimensión de percepciones de trato personalizado de la satisfacción del cliente externo. La investigación establece que un cliente satisfecho se fideliza con un servicio, mientras que lo opuesto puede lograr que la institución se arruine al perder importancia en relación a otras de su mismo sector.

Pelaes (2012) en su investigación "*Relación entre el ambiente laboral y la satisfacción del cliente externo en una empresa de servicios telefónicos*" para



obtener el grado de maestro por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Presento como objetivo determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente. El autor basa su trabajo en las concepciones de Moos y Trickett (1984), quienes tratan al clima organizacional como un sistema que refleja el estilo de vida completo de una organización, si este clima es mejorado, por implicancia ocurre una mejoría en el desempeño de los integrantes; es así que el clima laboral implica una síntesis de actividades desde la perspectiva psicológica. También en los conceptos de Harris (2001) que indica que la satisfacción del cliente es parte vital del sistema de competencia en el mercado; es decir, la satisfacción resulta un negocio, mientras que la experiencia de un buen servicio depende de canalizar correctamente las expectativas del cliente y a la vez brindar una prestación adecuada. La investigación refiere que el clima organizacional es un conjunto de cualidades o atributos relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen, la organización empresarial y que influyen sobre su conducta. La investigación fue descriptiva correlacional, no experimental, cuantitativa. A un grupo de 200 empleados de la empresa Telefónica del Perú, para establecer sus preferencias fueron consultados con el instrumento escala de Clima Organizacional, así como un cuestionario de Satisfacción a sus clientes. Encontrando una correlación de 0.64 conforme mejoraban las relaciones interpersonales mejora la satisfacción del usuario. La relación directa en ambas variables fue 0.81. La mejora en el estilo de dirección democrático y participativo, mejora la satisfacción del usuario. Con una correlación entre ambas variables de 0.62. Comprobándose que mientras se incrementa el sentido de pertenencia, la empresa mejora significativamente en la satisfacción del cliente. Encontrándose una correlación directa entre variables de 0.56. También se definió que al existir un incremento en el nivel de retribución del trabajador conlleva un incremento similar en la satisfacción al cliente. Con una correlación entre las variables fue de 0.07, siendo positiva pero no significativa. La investigación demostró que el ambiente laboral ejerce una importante influencia sobre el comportamiento de los trabajadores, siendo trascendental su diagnóstico para el diseño de instrumentos de gestión.

Campos (2012) en su investigación “*Calidad de servicio percibido según modelo SERVQUAL, del Hospital Santa María del Socorro, y su relación con la satisfacción de los pacientes*” para obtener el grado de magister por la Universidad San Luis Gonzaga de Ica. El autor basa su trabajo en las concepciones de Crosby (1995), quien define a la calidad como el fiel cumplimiento de los requisitos y no como un producto bueno, a través de un sistema fundamentado en la prevención y no en la evaluación, con una norma de desempeño consistente en reducir a cero defectos. También en los conceptos de Johnson y Fornell (1991), que definen la satisfacción del cliente como la acumulación de la experiencia con el producto o servicio, por lo que la percepción no es estática en el tiempo, sino que recoge la experiencia obtenida por la adquisición y el uso, hasta ese instante de tiempo. La investigación tuvo como objetivo determinar la calidad del servicio de salud que brinda el Hospital Santa María del Socorro, según el modelo SERVQUAL, a través de un estudio descriptivo correlacional transversal, contando con una muestra de 216 usuarios nuevos de 15 - 75 años de edad seleccionados intencionalmente. La investigación concluyó que: el 75,4 % de pacientes apreciaron un servicio de salud de buena calidad, un 88,8% de ellos consideraron como buena las expectativas acerca de la calidad de servicio, el 82,4%, se mostraron satisfechos con la calidad de atención recibida. También, que el 82,4% de pacientes consideran importante, conservar y mejorar la buena imagen que tiene el Hospital, para una mejora continua en la prestación de sus servicios con apoyo de una gestión administrativa eficaz. Evidenciando la brecha existente entre la percepción y la expectativa de la dimensión de capacidad de respuesta, que corresponde a un bajo nivel de la calidad brindada, sin poder superar las expectativas de los pacientes.

## 1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística

### Variable 1: Calidad de atención

#### Enfoques teóricos de la calidad total basado en Deming

Maldonado (2014) respecto a los enfoques teóricos de la calidad menciona que:

El Dr. W. Edwards Deming, el más conocido de los “primeros” precursores, se le atribuye haber difundido en Japón el control de la calidad, en los albores de la década de los 50. Actualmente se le considera una personalidad meritoria en el país y homenajeado mediante la creación del Premio Deming a la Calidad. Se le atribuye la creación de un sistema de control estadístico, pero sus aportaciones van mucho más allá de sus técnicas. Su filosofía inicia con la alta gerencia, sosteniendo que las compañías deben adoptar sus catorce puntos de su sistema en todos los niveles. Deming considera también que la calidad se debe incorporar al producto en todas las etapas, a fin de alcanzar un alto nivel de excelencia. (p.14).

Deming hace más énfasis en el orgullo y la satisfacción del trabajador en la imposición de metas que sea posible medir. El enfoque se centra en la mejora del proceso, considerando que la causa de las variaciones en el proceso radica en el sistema, más que en el recurso humano.

Maldonado (2014) respecto al pensamiento de Joseph Juran, menciona que:

Propone el concepto conocido como Calidad del Proceso de Administración de Empresas, que es una técnica para la mejora de la calidad a través de todas las funciones. El aporte de Juran puede ser mayor que la de Deming, por el concepto más amplio que éste, aun cuando el enfoque de Deming centrado en el control estadístico del proceso está orientado hacia los aspectos técnicos. (p.2)

En su concepto se incorpora el punto de vista del cliente. A diferencia de Deming, Juran enfoca su atención en la administración vista de arriba hacia abajo y en métodos técnicos, antes que en el orgullo y la satisfacción del trabajador.

Maldonado (2014) menciona que Kauro Ishikawa:

Contribuyó al desarrollo de la administración de la calidad en Japón, afirmó que la calidad es una filosofía revolucionaria de la administración. Estas metas estratégicas son:

Busca la calidad antes que las utilidades.

Desarrolla el infinito potencial de los empleados mediante la educación, la delegación y el respaldo positivo.

Crea una orientación hacia el consumidor a largo plazo, tanto fuera como dentro de la organización.

Comunica a través de la organización hechos y datos estadísticos y utiliza la medición como una motivación (p.2).

Implementa un sistema para la compañía donde todos los empleados centren su atención en las implicaciones relacionadas con la calidad de cada decisión y acción, en todas las etapas del desarrollo del producto o el servicio, desde su diseño hasta la venta.

Respecto a las dimensiones de la calidad establecidas por Parasuraman en su instrumento SERVQUAL, Hernández (2014) las define:

Tangibilidad: Evidencia de los beneficios que obtuvo el cliente al adquirir un servicio.

Capacidad de respuesta: Es la voluntad o disponibilidad para brindar servicio en el tiempo asignado.

Seguridad: respetar lo prometido al usuario, otorgando el servicio de acuerdo con lo previsto y estipulado.

Fiabilidad. Desempeñarse con veracidad y honestidad.

Empatía: consiste en ponerse en el lugar del cliente para satisfacer sus expectativas. (p.1).

El modelo desarrollado por Parasuraman centra su atención en los procesos y estrategias que requiere una organización para alcanzar la excelencia. Por ello, tanto el modelo y los componentes propuestos, pueden utilizarse para implementar las estrategias y la toma de decisiones. Este modelo se ocupa de establecer las diferencias existentes entre la percepción y expectativa del usuario.

Aiteco (2016). Las explica como:

Tangibilidad: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

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

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

Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

Empatía: Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

La importancia de cada una de estas dimensiones depende del tipo de servicio que ofrece la organización, así como del valor que cada una implica para el cliente, lo cual se verá reflejado directamente en los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios. El diseño permite establecer las expectativas de los clientes en relación al servicio; así como poner a prueba instrumentos para efectuar estudios entre otras organizaciones.

Ruiz (2012) en referencia a la Calidad y la Gestión Pública menciona que:

Uno de esos elementos decisivos que introdujo la Nueva Gestión Pública, fue la identificación del usuario como el eje principal de la actividad de la Administración, o lo que es lo mismo, la consideración del tradicional administrado como "cliente". Todo ello a partir de una focalización de la organización administrativa hacia aspectos tales como la eficacia y la eficiencia, pero donde la gestión de calidad

aplicada a los servicios públicos, cobraba una dimensión estratégica. (p.4).

La Nueva Gestión Pública induce a la búsqueda de alternativas más eficientes, por razón de coste o calidad de servicio. A todo ello habría de sumarse la política de rendición de cuentas a la sociedad, que debería ser plenamente conocida para el establecimiento de la relación entre los recursos utilizados y los resultados obtenidos.

Pezoa (2010) acerca del instrumento SERVQUAL menciona que:

Parasumaran, Zeithmal y Berry. Estos autores crearon un instrumento desarrollado en Estados Unidos apoyado por Marketing Science Institute, validado a América Latina por Michelsen Consulting (1992), este instrumento es reconocido en diferentes ámbitos de servicio y se denomina SERVQUAL (Service Quality). Se basa en el paradigma de la desconfirmación que consiste en la diferencia entre expectativas y percepción del servicio. El SERVQUAL se basa en la calidad vista como el resultado de las diferencias entre expectativas y percepciones, denominado paradigma de la desconfirmación. (p.22)

El SERVQUAL hasta el momento una de los métodos más difundidos, conformado por un cuestionario, dividido en dos aspectos cada uno con 22 ítems, unos evalúan las expectativas del servicio y el otro, el servicio recibido. Busca obtener la imagen del servicio constituido a partir de la calidad técnica y funcional. Es decir cómo se presta el servicio, la interacción entre el cliente y el personal que otorga el servicio.

### **Definición de calidad de atención**

Yuliz (2014, cita a Deming, 1989) definió que la calidad es: "Un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado". El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser

permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos". (p.23).

Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos.

Yuliz (2014), cita a Juran, (1993) define la calidad como: "Adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad) ". (p.3).

La calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes y la calidad de conformidad apunta a cómo el producto final adopta las especificaciones diseñadas.

García (2012), cita a Feigenbaum (1951) sostuvo que la calidad se define como: "La calidad de un producto no puede ser considerada sin incluir su coste y que, además, la calidad del mismo se juzga según su precio. La calidad significa asegurar que el producto final es tal como se ha determinado sería, esto es, en base a unas especificaciones previas". (p.11).

La calidad depende de la conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se contrató. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances.

Yuliz (2014, Cita a Crosby, 1987) refiere que la calidad se define como que: "Que la calidad no cuesta, lo que cuesta son las cosas que no tienen calidad. Crosby define calidad como conformidad con las especificaciones o cumplimiento

de los requisitos y entiende que la principal motivación de la empresa es el alcanzar la cifra de cero defectos". (p4).

Su lema es hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos.

Mauricio (2012), también lo define como:

Gestión de la calidad es un sistema de garantía de calidad, las entidades pueden implementar en sus operaciones. Aunque el sistema trae muchas ventajas para el negocio, también existen varias desventajas de gestión de calidad. Estas desventajas pueden incluir elevados costes de implantación, beneficios no vistos desde el principio y resistencia al cambio de empleados. Las empresas deben sopesar los beneficios contra las desventajas para evaluar o no funciona en el negocio de gestión de calidad total. Una firme comprensión de la posible caída también puede ayudar a la empresa a evaluar el proceso de integración, si es necesario. (p.2)

Como cualquier cambio importante o un cambio en un negocio, gestión de la calidad total es a menudo un proyecto caro. Los propietarios y ejecutivos cuidadosamente deben calcular los costos asociados con un programa de aseguramiento de calidad. También es necesario el análisis de los beneficios obtenidos de la aplicación.

Maldonado (2014) menciona los catorce puntos universales como los principios de la calidad definidos por Deming para la administración que se resumen en esta forma:

Crear en el propósito de mejora del producto y servicio, con el plan para hacer competitivos y permanecer en el campo de los negocios. Adoptar una nueva filosofía, eliminar los niveles comúnmente aceptado de demoras, errores, productos defectuosos. Suspender la dependencia de la inspección masiva, se requiere evidencia estadística de que el producto se hace con calidad. Eliminar la práctica de hacer negocio sobre la base del precio de venta, en vez



de esto, mejore la calidad por medio del precio, es decir minimice el precio total. (p.1).

La meta es que todos puedan trabajar efectivamente para una empresa. Con base en la comunicación entre todos los integrantes de la empresa, ya que todos tienen un objetivo común. Buscar áreas de oportunidad de manera constante para que se puedan mejorar los sistemas de trabajo de manera permanente. Instituir métodos modernos de entrenamiento en el trabajo. Instituir una supervisión para que fomente el trabajo en equipo con el objeto de mejorar la calidad lo cual automáticamente mejore la productividad.

Pezoa (2010) cuando menciona acerca de los modelos de la calidad explico que:

Existen varios modelos sobre calidad en servicios y a la vez, distintas corrientes que representan a cada uno de ellos, en este sentido, dos escuelas son las más representativas, la escuela norteamericana y la escuela escandinava. Coinciden en plantear modelos integradores que conjuga aspectos caracterizadores de los servicios, recoge hallazgos anteriores y recoge las interrelaciones. Se reconoce como el modelo de las discrepancias y sugiere que las diferencias entre las expectativas de los usuarios y sus percepciones respecto al servicio de un proveedor pueden constituir una medida de una calidad de servicio. Las evaluaciones de la calidad hacen referencia tanto a los resultados como a los procesos de prestación de los servicios. (p.8).

La calidad técnica, es lo que los clientes reciben, es más objetivo de evaluar y es un requisito previo para conseguir un cliente satisfecho. Relacionado con el proceso de interacción entre cliente y proveedor del servicio, incluido el contacto del cliente con los diversos recursos y actividades de la empresa.

Art (2014) menciona acerca de la importancia de la calidad que:

Cada vez más la exigencia de los consumidores en los actuales escenarios económicos es muy relevante, especialmente por el rol que desempeña la calidad. Las empresas modernas saben, que para

permanecer en los mercados y garantizar una buena participación se debe tener presente, que la calidad actualmente es muy importante tenerla bien controlada, porque ella involucra control de procesos (p.1).

La gerencia moderna está comprometida en responder continuamente a las exigencias de un entorno que cada vez es más dinámico. Todo ello hace necesario, la adopción de un sistema gerencial, orientado a la calidad que favorezca a los logros, objetivos establecidos y haga más competitivas a las empresas.

## **Dimensiones de la calidad de atención**

### **Dimensión 1: Tangibilidad**

Para Mauricio (2012)

La tangibilidad se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señalados, la tangibilidad se apoya en tres aspectos básicos, el operativo, técnico y económico. El éxito de un proyecto está determinado por el grado de tangibilidad que se presente en cada una de los tres aspectos anteriores (p. 85).

Además el mismo autor agrego que:

Un estudio de tangibilidad sirve para recopilar datos relevantes sobre el desarrollo de un proyecto y en base a ello tomar la mejor decisión, si procede su estudio, desarrollo o implementación. Además, dentro de los objetivos de tangibilidad está el auxiliar a una organización a lograr sus objetivos, también permite cubrir las metas con los recursos actuales en las áreas técnicas, económicas y operativas (p. 86).

La investigación de tangibilidad en un proyecto que consiste en descubrir cuáles son los objetivos de la organización, luego determinar si el proyecto es útil para que la empresa logre sus objetivos. La búsqueda de estos objetivos debe contemplar los recursos disponibles o aquellos que la empresa puede

proporcionar, nunca deben definirse con recursos que la empresa no es capaz de dar.

En las empresas se cuenta con una serie de objetivos genéricos que determinan la posibilidad de tangibilidad de un proyecto sin ser limitativos.

Estos objetivos según Yuliz (2014) son los siguientes:

Reducción de errores y mayor precisión en los procesos.

Reducción de costos mediante la optimización o eliminación de recursos no necesarios.

Integración de todas las áreas y subsistemas de la empresa.

Actualización y mejoramiento de los servicios a clientes o usuarios.

Aceleración en la recopilación de datos.

Reducción en el tiempo de procesamiento y ejecución de tareas.

Automatización u optimización de procedimientos manuales.

Reinversión social de sus excedentes, con igualdad sustantiva entre sus integrantes (p. 112).

La determinación de los recursos para un estudio de tangibilidad sigue el mismo patrón considerado por los objetivos vistos anteriormente, el cual deberá revisarse y evaluarse si se llega a realizar un proyecto.

Estos recursos para Pezoa (2010) se analizan en función de tres aspectos:

**Tangibilidad Operativa:** Se refiere a todos aquellos recursos donde interviene algún tipo de actividad (Procesos), depende de los recursos humanos que participen durante la operación del proyecto. Durante esta etapa se identifican todas aquellas actividades que son necesarias para lograr el objetivo y se evalúa y determina todo lo necesario para llevarla a cabo.

**Tangibilidad Técnica:** Se refiere a los recursos necesarios como herramientas, conocimientos, habilidades, experiencia, etc., que son necesarios para efectuar las actividades o procesos que requiere el

proyecto. Generalmente nos referimos a elementos tangibles (medibles). El proyecto debe considerar si los recursos técnicos actuales son suficientes o deben complementarse.

Tangibilidad Económica: Se refiere a los recursos económicos y financieros necesarios para desarrollar o llevar a cabo las actividades o procesos y/o para obtener los recursos básicos que deben considerarse son el costo del tiempo, el costo de la realización y el costo de adquirir nuevos recursos.

Generalmente la tangibilidad económica es el elemento más importante ya que a través de él se solventan las demás carencias de otros recursos, es lo más difícil de conseguir y requiere de actividades adicionales cuando no se posee (pp. 54-55).

Un estudio de tangibilidad requiere ser presentado con todas la posibles ventajas para la empresa u organización, pero sin descuidar ninguno de los elementos necesarios para que el proyecto funcione. Para esto dentro de los estudios de tangibilidad se complementan dos pasos en la presentación del estudio.

En conclusión diremos que, un estudio de tangibilidad requiere ser presentado con todas la posibles ventajas para la empresa u organización, pero sin descuidar ninguno de los elementos necesarios para que el proyecto funcione. Para esto dentro de los estudios de tangibilidad se complementan dos pasos en la presentación del estudio.

Requisitos Óptimos: se refiere a presentar un estudio con los requisitos óptimos que el proyecto requiera, estos elementos deberán ser los necesarios para que las actividades y resultados del proyecto sean obtenidos con la máxima eficacia.

b. Requisitos Mínimos: consiste en un estudio de requisitos mínimos, mínimos necesarios que el proyecto debe tener para obtener las metas y objetivos, este paso trata de hacer uso de los recursos disponibles de la empresa para minimizar cualquier gasto o adquisición adicional.

Un estudio de tangibilidad debe representar gráficamente los gastos y los beneficios que acarreará la puesta en marcha del sistema, para tal efecto se hace uso de la curva costo-beneficio.

### **Dimensión 2: Fiabilidad**

En las organizaciones de calidad existe el interés de observar el comportamiento de los productos ´ fabricados. Sobre todo interesa estudiar las causas de que los productos fallen, los efectos que producen los fallos y los aspectos de diseño, fabricación y mantenimiento que pueden afectar a los fallos. Uno de los objetivos en la industria es diseñar y mantener un producto de forma tal que dure el mayor tiempo posible. Definición de fiabilidad: capacidad de los productos o servicios de comportarse en la forma requerida bajo condiciones establecidas y durante un tiempo establecido. Dicho de otro modo: permanencia de la Calidad de los productos o servicios a lo largo del tiempo. Probabilidad de que un producto se comporte adecuadamente durante un tiempo establecido.

Para Sánchez (2014) la fiabilidad es la probabilidad de que un producto se comporte adecuadamente durante un tiempo establecido. Por tanto, es necesario el uso de la Probabilidad y la Estadística en el estudio de la Fiabilidad. Este estudio se va a basar en la observación del patrón de los tiempos de fallo de los productos (tiempos de vida). En Estadística, habitualmente, se usa la función de densidad y la función de distribución para modelar una población de interés.

### **Dimensión 3: Capacidad de respuesta**

La importancia de la satisfacción del cliente en el mundo empresarial reside en que un cliente satisfecho será un activo para la compañía debido a que probablemente volverá a usar sus servicios o productos, volverá a comprar el producto o servicio o dará una buena opinión al respecto de la compañía, lo que conllevará un incremento de los ingresos para la empresa. Por el contrario, un cliente insatisfecho comentará a un número mayor de personas su insatisfacción, en mayor o menor medida se quejará a la compañía y si su insatisfacción alcanza un determinado grado optará por cambiar de compañía para comprar dicho

producto o servicio o en último caso, incluso abandonar el mercado. Aunque la satisfacción del cliente es un objetivo importante, no es el objetivo final de las sociedades en sí mismo, es un camino para llegar a este fin que es la obtención de unos buenos resultados económicos. Estos resultados serán mayores si los clientes son fieles, ya que existe una gran correlación entre la retención de los clientes y los beneficios como veremos a continuación.

Núñez (2015) plantea que, una vez que hemos enlazado la satisfacción con la intención de recompra, parece lógico asumir que si un cliente tiene intención de volver a comprar un producto, lo hará en cierta medida (Innis y Lalonde 1994), dicha medida es llamada comúnmente fidelidad del cliente. Por lo que podemos decir que la intención de recompra influye positivamente en la fidelidad del cliente. Por último, relacionamos la fidelidad del cliente y los resultados económicos obtenidos por las organizaciones, para hacer esto veamos cómo influye el comportamiento del cliente, sus compras, en los resultados económicos de las organizaciones.

#### **Dimensión 4: Seguridad**

Según lo anunciado Arteaga (2011) y siguiendo el concepto de salud de la Organización Mundial de la Salud (OMS), podemos definir los riesgos profesionales como aquellas situaciones de trabajo que pueden romper el equilibrio físico, mental y social de las personas. No podemos limitarnos a considerar como riesgos solamente aquellas situaciones que han causado accidentes o enfermedades, sino que habrá que buscar el origen de todos los desequilibrios de la salud. Ante esto Burga (2012) agrega que, el trabajo siempre produce modificaciones en el entorno, pueden ser mecánicas, físicas, químicas, biológicas, psíquicas, sociales y morales, y estos cambios lógicamente afectarán a la salud de la persona que trabaja. Según este planteamiento, la prevención de riesgos o la seguridad y salud laboral, no significa otra cosa que analizar y evaluar, mediante un conjunto de técnicas, cada una de estas modificaciones y determinar en qué grado, positivo o negativo, afectan a la salud de las personas para que minimizando los efectos negativos y favoreciendo los positivos consigamos crear métodos de trabajo que nos permitan acercarnos cada día más

hacia ese estado ideal de bienestar físico, mental y social al que todas las personas que trabajan tienen derecho.

La gran mayoría de los accidentes de trabajo son evitables, especialmente los graves y mortales. Existe una opinión profesional contrastada en manifestar que los accidentes laborales y las enfermedades profesionales, son el resultado de la ausencia de unas prácticas preventivas que son conocidas y aplicables, es decir consecuencia de la ineficacia de los sistemas de gestión preventivo en la empresa. Este aspecto junto a la consideración que de forma general se tiene sobre los accidentes de trabajo, achacando las causas de los mismos a actos inseguros de las personas o a condiciones inseguras existentes en los puestos de trabajo, están dando como resultado estos elevados valores de siniestralidad laboral.

### **Dimensión 5: Empatía**

La empatía es la habilidad de ponerse en el lugar de otra persona y comprender sus emociones, o como se dice comúnmente “ponerse en el zapato del otro”. Es el ser uno mismo con otra persona, pero manteniendo la noción de la propia identidad. Esta puede ser promovida o eliminada por influencias del entorno. Al hablar de entorno estaríamos denotando que somos seres humanos, por lo tanto somos parte de un contexto social, donde la empatía es una habilidad indispensable para el buen desarrollo de nuestras vidas. El estudio de la empatía es tomado como un elemento o factor que favorece la convivencia entre iguales, siendo importante en la etapa infanto-juvenil, ya que sería en este período cuando las habilidades empáticas aportarían al desarrollo de modelos de pensamiento y comportamiento acordes con las normas grupales, así como a la construcción del autoconcepto. Theodor Lipps, destacó el papel importante que tiene la imitación interior en las acciones de los demás, la imitación sería un proceso básico para tener conciencia de una experiencia y del objeto experimentado, formulando de esta manera su teoría sobre la empatía llamada *Einfühlung*, “unión entre el sujeto y el objeto artístico y como unión experiencial entre las acciones de dos sujetos” (Morgade Salgado, 2000, p. 359). De esta manera estaría describiendo un tipo de transferencia dada entre un sujeto y un objeto, una unión del hombre con lo que lo

rodea. También estudia la percepción del otro, del encuentro entre dos personas, donde nuestros movimientos son expresiones, signos que dicen algo, y en el encuentro con el otro hace fluir la interpretación de lo que uno proyecta, sin tener que utilizar las palabras. Estaríamos frente a un proceso de conexión entre sujeto y objeto, permitiendo que el sujeto encuentre, descubra un conocimiento de sí que hasta ese momento ignoraba, como también el hallazgo de los sentimientos del otro. “Esta proyección sentimental, (Empatía) me permite la comprensión inmediata e intelectual de la expresión del otro. Pp.102 (Lipps, 1923).” (Morgade Salgado, 2000, p: 363).

La percepción de una emoción a través de los gestos y múltiples articulaciones individuales, activaba de forma directa lo mismo en la persona que lo recibía, que lo percibía, sin intervención alguna de funciones cognitivas. Es así que contagio emocional e imitación son la base de la empatía, (la percepción automática de las emociones de los demás, tomaron apoyo empírico en las investigaciones sobre neuronas espejo). Lo que intenta describir y estudiar Lipps, es la construcción del conocimiento desde un proceso, no individual, sino con un otro, la necesidad de un proceso de identificación, de objetivación, colaboración con el que se pueda compartir conocimientos, siendo una necesidad primordial para lograr un buen desarrollo de la vida y de la sociedad, mostrando la necesidad inherente de un valor moral y ético de la acción humana en su evolución. M. Morgade (2000) plantea “La empatía es entonces, el motor explicativo del proceso de regulación de la acción eficaz, del negocio inteligente de las emociones, de la administración inteligente de la naturaleza emocional” (p. 370). A partir del pensamiento de Lipps, se formaron dos pensamientos distintos: 1. El modelo de percepción directa, llamada también percepción automática, tomando en cuenta la imitación, el contagio emocional como base de la empatía, haciendo hincapié en el fenómeno de continuidad entre especies. Esta corriente contiene el modelo de percepción/acción y la teoría sobre la simulación, percepción y acción están entrelazadas funcionalmente desde el nacimiento, de modo que la percepción es un medio para la acción y la acción es un medio para la percepción. Sobre la teoría de la simulación, toma como fundamento la idea de que se logra comprender a los demás, al usar la propia mente como modelo. Es a través de



observar a un individuo realizar un acción que se puede reconocer una similitud con uno mismo. Gallese (2001) plantea que se trata de “Un mecanismo automático, no consciente, de simulación motriz que permite penetrar en el mundo de los demás sin la necesidad de teorizar o de recurrir a un razonamiento proposicional”. (López, Filippetti y Richaud, 2014, p. 40).

## **Variable 2: Satisfacción del servicio**

### **Definición**

Urbina (2015, cita a Oliver, 1997). “Es un juicio acerca de un rasgo del servicio en sí mismo, proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo”. (p.14).

Equivalencia de la experiencia del usuario con sus expectativas esperadas de atención al terminar de recibir el servicio, donde la calificación es inmediata.

Urbina (2015, cita a Roes y Pieters, 1997): “Concepto relativo que involucra componentes cognitivos y afectivos, que está relacionado con el usuario”. (p.14).

Urbina (2015, cita a Zeithaml y Bitner, 2002): “La evaluación que realiza el usuario respecto de un servicio, en términos de si ese servicio respondió a sus necesidades y expectativas”. (p.15).

La finalidad de la evaluación de la satisfacción es establecer que procesos de la entidad prestadora deben ser mejorados, especialmente en sus componentes.

Urbina (2015, cita a Sureshchandar, 2002): “Está basada en todos los encuentros de los usuarios con esa institución”. (p.15).

Urbina (2015, cita a Grande, 2000): “Es un parámetro al que las instituciones están dando mayor importancia cada día, por ser el que les permite visualizar cómo están posicionadas y diseñar estrategias que las conduzca a cumplir con los estándares deseados. (p.16).

La relación entre las condiciones de satisfacción que necesita el usuario es una guía para los procesos de mejora, pero se debe tener en cuenta que tiene un basamento subjetivo por parte de las expectativas y percepción del usuario.

Hernández (2012), acerca de la importancia del servicio al usuario: “Los usuarios tienen una idea del servicio que esperan recibir, para poder satisfacerlos debemos saber cuáles son esas ideas. Si no sabemos lo que piensan, esto se convierte en fallas y el usuario se convierte en un usuario insatisfecho, y para dejar contento a un usuario insatisfecho, no podemos escatimar esfuerzos”. (p.1).

Se busca involucrar a los usuarios internos en la búsqueda concreta de la satisfacción para el paciente, estableciéndose como una cultura permanente de mejoramiento continuo de la prestación del servicio. Se debe tener en cuenta que una mala atención impacta en la calidad de vida y la sociedad en general.

García (2013) cuando trata las características del servicio al usuario menciona: “Cuando las prestaciones de servicios se realizan con equidad que es dar más a quién más necesita garantizando la accesibilidad; con eficacia que es con metodologías y tecnologías adecuadas; efectividad que es alcanzando cobertura e impacto adecuados, y con eficiencia, que es con rendimiento y costos acordes, podemos decir sin duda que esto constituye calidad de los servicios de salud”. (p.14).

El reto es contar con una evaluación adecuada de la satisfacción del usuario, poder contrastar la atención entre otros centros de atención pública para mejorar los procesos de atención en forma de mejoramiento continuo. Esto permite que al ser permanentemente evaluadas desarrollaran procesos de retroalimentación para lograr resultados favorables.

Ortiz (2015) estableció acerca de los objetivos del servicio al usuario que:

La satisfacción del usuario externo es un aspecto que en términos de evaluación ha venido cobrando mayor interés en las entidades públicas, siendo considerada desde décadas uno de los ejes de evaluación de la

calidad de servicios públicos. La calidad percibida por los usuarios externos resulta de la interacción entre el prestador de servicios y el mismo. (p.12)

Olivera (2011, cita a Kotler, 2005), al referirse al servicio al usuario y el turismo menciono que:

El turismo es una importante alternativa para el desarrollo económico y social de algunas ciudades ya que requiere de una estructura mínima para la atracción de turistas, pudiendo tener beneficios directos para las comunidades locales. Diversos autores han buscado concebir modelos generales que congreguen factores y variables relevantes para la competitividad turística de una localidad. (p.12).

Un estudio realizado con huéspedes de un resort, cuyo objetivo fue relacionar la importancia y la performance de los atributos turísticos, la motivación del viaje y la satisfacción reveló que la cordialidad y la calidad de los servicios son determinantes para la satisfacción general, y que la alimentación y la ubicación son importantes para la evaluación de la satisfacción. Diversos autores tratan la importancia de la satisfacción del turista ya que es un factor que afecta directamente la imagen de un destino, el regreso del turista y la recomendación a otros turistas potenciales.

Melara (2013) explico en la relación entre la calidad y el servicio al usuario que:

La percepción de la calidad del servicio es un componente más que repercute en la satisfacción del cliente. La calidad en el servicio prestado se enfoca prácticamente en las dimensiones del servicio, mientras la satisfacción es un concepto más amplio que no solo se ve afectado por las recompensas, sino también por factores personales y situacionales que escapan del control del prestador del servicio. (p.4).

Velit (2012) acerca del usuario externo y los servicios públicos definió que:

Como se puede observar, los usuarios son sensibles a las formas en que reciben los servicios por parte del personal de las entidades públicas, ya que, al entrar en contacto, éstos últimos pueden proyectar actitudes que lo afecten. Consciente o inconsciente el usuario siempre está evaluando el

trato que se le da a sus pares y en función a ello el trato que él recibirá. (p.20).

Con los avances tecnológicos, el internet y las redes sociales el usuario actual está muy informado en relación al servicio que recibe, por lo que conoce la naturaleza del servicio y aumentan sus expectativas originándose las quejas y los reclamos cuando no se cumplen sus expectativas, es una consideración que en algunas ocasiones afecta la relación del usuario con los prestadores del servicio al cuestionar sus intervenciones o desviar sus reclamos a asuntos del servicio que no son relevantes.

En la encuesta de satisfacción del usuario externo del Minsa (2012), se especifica que las dimensiones del servicio al usuario externo son: Dimensión de características del servicio y características del trato personalizado.

Garzón (2012, cita a Salguero, 2001), menciona que la dimensión de características del servicio son: “Aquellas acciones relacionadas con actividades que están dirigidas a la realización y desarrollo del servicio y que han debido establecerse con anterioridad. (p.42).

Actividad específica para la realización del servicio previamente planificados, toma forma como aquello de que se compone el servicio es decir son componentes del mismo.

Garzón (2012, cita a Chiavenato, 2007): “La acción que persigue la satisfacción del servicio, contando para ello con propiedades que conforman la estructura del mismo”. (p.42).

El principio que guía a la gestión es la obtención de resultados mejorando las características del servicio brindado para beneficio del usuario de tal manera que se consiga la atención de calidad.

Garzón (2012, cita a Fayol ,1987): “En relación al servicio, se deben tener en cuenta seis acciones: prever, planificar, organizar, mandar, coordinar y

controlar”. (p.42). El que brinda el servicio, hace planeamiento, verifica y coordina con todas las áreas de la institución, en gestión pública se está dando la aplicación de atención con calidad.

Shujel (2016), acerca de la dimensión de trato personalizado menciona que: “Tratase de un servicio hecho a la medida del usuario”. (p.1).

Su característica principal es que se da como un trato directo de tipo personal entre el trabajador que provee el servicio y el usuario que lo recibe, considerando las necesidades del usuario.

Barragan (2016): “Implica hacer sentir al cliente único, especial, es decir, que no es uno más.”. (p.1).

Las estrategias de atención son estándar, pero en el trato personalizado son flexibles para adaptarlas a la personalidad del usuario para lograr la atención deseada y lograr satisfacción del que recibe el servicio.

Supersalud Chile (2013): “Implica ser tratados como personas, representa una serie de constructos que interactúan entre sí y que le dan sentido a la idea de ser tratado como persona”. (p.8).

Proporcionar un servicio personalizado hace sentir al usuario que no es uno más, sino que se le proporciona toda la comodidad posible al servicio que recibe, con calidez y calidad, lo que lo hace sentir que es tomado en cuenta.

Carmona (2012) respecto a los enfoques teóricos del servicio al usuario externo, menciono que en la Teoría de los dos factores:

Las investigaciones únicamente se basan en productos, la clasificación de algunos de sus aspectos en dimensiones instrumental es, vinculadas a la insatisfacción, y dimensiones simbólicas, vinculada a la satisfacción, plantea cierta ambigüedad, lo que hace que los resultados obtenidos dependan de la forma en que se resuelva la misma. (p.59).

Se toma en cuenta la satisfacción y la insatisfacción, no existen dimensiones independientes para cada una, sino que están relacionadas entre sí dependiendo del servicio prestado, de la expectativa del cliente y el espacio tiempo en que se brinda el servicio.

Carmona (2012, cita a Georgopoulos, 1957), menciona que para la Teoría de la expectativa-valor: "El comportamiento de un sujeto está en función de las necesidades, las expectativas y las constricciones de la situación y ese comportamiento se ve como una función de la percepción del camino-meta, del nivel de necesidad y del nivel de libertad. (p.72).

En el camino hacia la meta de una organización, si para esto no le conviene desarrollar calidad no lo hará y en caso contrario si, lo adecuado es centrar su meta en la calidad, de tal forma que al cumplir las metas individual cumpla también las metas colectivas.

## **Dimensiones de la satisfacción del servicio**

### **Dimensión 1: Eficiencia en el servicio**

Rodríguez (2007) manifestó que, actualmente la clave para prestar un servicio excelente al cliente está en entender que el éxito no viene dado por el producto, o al menos no sólo por el producto, sino por el servicio que dicho producto lleva consigo. De poco, o muy poco nos servirá fabricar el mejor hormigón del mercado si a la hora de la verdad nuestro servicio va a fallar, si no somos capaces de ponerlo en la obra en el momento preciso, la calidad va a pasar a un segundo plano, docenas de obreros esperando a que nuestros camiones lleguen pueden costar a la empresa constructora miles de Euros. Las empresas que quieren triunfar en este sector se preocuparán tanto de la calidad del hormigón como de que el proceso interno que permita al producto llegar en el momento justo al sitio exacto indicado por los clientes y del trato a los mismos. Los clientes acostumbrados a sus interlocutores de siempre se les han obligado a familiarizarse con caras jóvenes nuevas, que en muchos casos han despertado suspicacias y dudas. Y que hasta los posibles fallos estén previstos, como

también estén previstas las soluciones a los mismos. Al final, cuando estudiemos el nivel de servicio dado a nuestros clientes a lo largo de una temporada, nos daremos cuenta de que la clave del éxito no estará tanto en los medios y los productos, sino en las personas. Y es precisamente a esas personas a las que menos atención se les presta, se supone que se les paga un sueldo y que a cambio de eso, deben hacer su trabajo a la perfección, incluso aunque no se les haya formado para ello. Hemos visto multitud de empresas en los que esa perfección laboral se pide al empleado desde el primer día. Estamos totalmente convencidos de que la ventaja competitiva viene por el camino de los recursos humanos, de su selección, motivación, preparación y formación. Son cientos de empresas, líderes en sus mercados, que han conseguido ese liderazgo gracias a sus recursos humanos.

## **Dimensión 2: Atención personalizada**

Jiménez (2009) manifestó que, en nuestras manos está el cambiar esta situación. Siendo mejores profesionales y con un comportamiento ético adecuado lograremos mejorar esta imagen en el futuro, de tal forma que llegue a tener la percepción tan positiva que tiene en otros países. Desgraciadamente muchas empresas no valoran este punto en su justa medida y piensan que es mejor incorporar gente joven sin experiencia y jubilar a los empleados más veteranos. Grave error, los jóvenes podrán tener más preparación y entusiasmo, pero carecerán de algo fundamental, la profesionalidad, o lo que es lo mismo, el conocimiento del negocio, de los clientes, de su trabajo, algo que no se adquiere en unos días, sino que cuesta años. Pensemos en lo que se ha hecho en los bancos, por ejemplo, se han hecho reajustes de plantillas a gran escala con jubilaciones tan anticipadas como de empleados de cincuenta años, y se han incorporado miles de recién licenciados. El resultado no ha podido ser más desastroso para la calidad de atención a los clientes.

### 1.3. Justificación

Cochachi (2010): “En la investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente”. (p.38).

Toda investigación debe encontrar la solución de una problemática que finalmente presente un modelo, así como presenta innovaciones paradigmáticas estar realizando una justificación Teórica. Con esta investigación se demuestra la relación de las variables de satisfacción del usuario externo, calidad y transparencia la cual aportara resultados y conclusiones en beneficio de la organización.

Moreno (2013, cita a Sánchez, 1986), respecto a la justificación metodológica: “El cumplimiento de los objetivos propuestos en la investigación, se logrará acudiendo a la utilización de las técnicas de investigación que más se ajusten al tema sujeto de análisis, como son las encuestas, el manejo de estadísticas que permita cuantificar a las variables de estudio (p. 4).

Los Instrumentos que se emplearan en esta Investigación serán validados por expertos para su empleo en la muestra planteada, las cuales explicaran los problemas planteados, permitiendo brindar alternativas de solución.

Moreno (2013) especifico que la justificación practica:

Indica la aplicabilidad de la investigación, su proyección de la sociedad, quienes se benefician de ésta, ya sea un grupo social o una organización. Otros autores sostienen que una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda resolver un problema o por lo menos pone estrategias que, de aplicarlas contribuirían a resolverlo. (p.4).

La realización de esta investigación permitirá aplicar procesos de calidad para mejorar la satisfacción del usuario externo y aportar a mejorar la gestión en la organización.



## **1.4 Problema**

### **Formulación del problema**

#### **Problema principal**

¿Qué relación existe entre calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017?

#### **Problemas específicos**

- 1) ¿Qué relación existe entre la tangibilidad y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017?
- 2) ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017?
- 3) ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017?
- 4) ¿Qué relación existe entre la seguridad de y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017?
- 5) ¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017?

## **1.5. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

Existe una relación directa entre calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017.

### **Hipótesis específicas**

- 1) Existe una relación directa entre tangibilidad y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017
- 2) Existe una relación directa entre fiabilidad y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017.
- 3) Existe una relación directa entre capacidad de respuesta y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017.
- 4) Existe una relación directa entre seguridad y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017.
- 5) Existe una relación directa entre seguridad y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017

## **1.6. Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar qué relación existe entre la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017.

### **Objetivos Específicos**

- 1) Determinar qué relación existe entre la tangibilidad y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017
- 2) Determinar qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017
- 3) Determinar qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017
- 4) Determinar qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017
- 5) Determinar qué relación existe entre la empatía y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017

## **II. MARCO METODOLÓGICO**

## 2.1. Variables

### Variable 1: Calidad de atención

García (2001) citado por Yulitza (2010), "Conjunto de procesos planificados y recursos disponibles que tienen relación con las expectativas y percepciones del usuario externo". (p.1)

### Variable 2: Satisfacción del servicio

Urbina (2015, cita a Oliver, 1997), "Equivalencia de la experiencia del usuario con sus expectativas esperadas de atención al terminar de recibir el servicio, en donde la calificación es inmediata". (p.14)

## 2.2. Operacionalización de las variables

Tabla 1

*Operacionalización de la variable 1 Calidad de atención*

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles/ Rangos
Tangibilidad	Recursos materiales	Del (01) al (04)	Escala Ordinal	Alta (82-110)
Fiabilidad	Consistencia	Del (05) al (09)	(1) Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo	Media (52-81)
Capacidad de respuesta	Percepción	Del (10) al (13)	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) En desacuerdo	Baja (22-51)
Seguridad	Confianza	Del (14) al (17)	(5) Totalmente en desacuerdo	
Empatía	Identificación	Del (18) al (22).		

Tabla 2  
Operacionalización de la Variable 2 Satisfacción del servicio

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles/Rangos
Eficiencia en el Servicio	Cumplimiento Rapidez Información	Del (01) al (10)	Escala Nominal	Satisfecho (76-100)
			(1) Si	Medianamente satisfecho (48-75)
Atención personalizada	Confianza Claridad Solución	Del (11) al (20)	(2) No	No satisfecho (20-47)

### 2.3. Metodología

### 2.4. Tipo de estudio

#### Investigación Básica

Hernández, et al (2014): “También denominada investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos”. (p.189).

La investigación de tipo básica por que busca ampliar los conocimientos científicos, basados en teorías aceptadas, para comprender la realidad. Para ello se efectuó una recolección de datos recolección de datos, pero sin contrastarlos con aspectos prácticos.

#### Enfoque Cuantitativo

Dayne (2011) lo definió como: “Es aquella que se dirige a recoger información objetivamente medible. Las técnicas cuantitativas de obtención de información requieren de apoyo matemático y permiten la cuantificación del resultado. Son utilizadas fundamentalmente para obtener datos primarios sobre todo de características, comportamientos y conocimientos”. (p.2).

La data está basada en los resultados de las encuestas que se procesan con un método estadístico específico a manera de corroborar o contrastar las hipótesis dándole validez de acuerdo a los resultados encontrados.

## **2.5. Diseño**

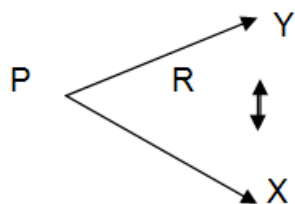
La presente investigación es de tipo descriptiva, no experimental transversal sustentada por:

### **Investigación No Experimental transversal.**

La investigación es de diseño no experimental sustentado teóricamente por: “Moreno (2013, cita a Kerlinger y Lee, 2002), nos dicen que:”La investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o a que son inherentemente no manipulables”. (p.1).

Es descriptiva porque tiene como objeto la búsqueda de condiciones y acciones que predominen para poder describirlas con propiedad. Y es no experimental por que trabajan los fenómenos tal y como ocurren en la realidad. Es transversal por que la recolección de datos lo ejecuta en un único momento, para establecer la interrelación de las variables en un solo momento. Por ello, no se manipula ninguna variable se toma en el estado natural en que se encuentran sin influenciar en ellas.

El esquema seguido en la investigación fue:



Dónde:

P: Población

X: Variable 1 Calidad de atención

Y: Variable 2 Satisfacción del servicio

R: Relación entre calidad de atención y satisfacción del servicio

### **Método Hipotético-Deductivo**

Respecto al método a utilizar, la presente investigación utilizó el hipotético deductivo.

Prieto (2013) refirió que: "Esquemáticamente, el método hipotético-deductivo funciona de la siguiente manera: de una hipótesis general y de los enunciados particulares que determinan las condiciones iniciales, se deduce un enunciado particular predictivo. Los enunciados de las condiciones iniciales, por lo menos para esta vez, se aceptan como verdaderos; la hipótesis es el enunciado cuya verdad se pone en cuestión". (p.3).

Una hipótesis al final de investigación debe darse como verdadera o falsa según los resultados estadísticos aceptándose formalmente.

## **2.6. Población, muestra y muestreo**

### **Población.**

La población de interés es Infinita de usuarios externos en la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017.



**Muestra.**

Para determinar el tamaño de la muestra se empleó la siguiente fórmula.

$$n_0 = \frac{Z^2 P(1 - P)}{E^2}$$

Dónde:

$n^\circ$  = Tamaño de la muestra aproximado

Z = Valores correspondientes al valor de significancia= 1.96

E = Error de tolerancia de la estimación= 5%

P = Proporción estimada o esperada de la variable (P=0.5, Q=0.5)

Se determinó que el tamaño de la muestra es: 384 usuarios.

**Muestreo.**

El tipo de muestreo es probabilístico aleatorio simple al respecto de este tipo de muestreo Quezada (2012) refiere que:

En el muestreo aleatorio todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser elegidos. Los individuos que forman parte de la muestra se elegirán al azar mediante números aleatorios. Existen varios métodos para obtenerlos, siendo los más frecuentes la utilización de tablas de números aleatorios o generarlos por el ordenador. El muestreo aleatorio puede realizarse de distintas maneras, las más frecuentes son el muestreo simple, el sistemático, el estratificado y el muestreo por conglomerados. (p.25).

Para el caso de la presente investigación se realizó un muestreo aleatorio de forma simple (muestreo aleatorio simple).

### **Criterios de selección**

#### **Criterios de inclusión**

- Ser usuarios externos en la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017.
- Usuarios externos en la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017, que son voluntarios a la encuesta.
- Usuarios externos en la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017, que asistieron el día de la encuesta.

#### **Criterios de Exclusión**

- No ser usuarios externos en la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017.
- Usuarios externos en la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017, que no son voluntarios a la encuesta.
- Usuarios externos en la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017, que no asistieron el día de la encuesta.

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

Camacaro (2012) definió que:

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos son un instrumento de recolección de datos, en principio, cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos la información. (p.2).

Ruiz (2014, cita a Peñuelas, 2008): “Las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas”. (p.4)

### **Encuesta**

Alelu (2010, cita a Trespacios): “Las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población,

especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo". (p.8).

## Software

Se utilizó el paquete estadístico IBM SPSS 24.0, para validar, procesar y contrastar hipótesis.

## Procedimiento de recolección de datos

Tabla 3

### *Ficha técnica de la variable 1 Calidad de atención*

Nombre del Instrumento	del Cuestionario sobre la calidad de atención
Autores	Ccachura Sánchez Iván (Adaptado de Urbano y Rojas, 2013)
Año	2017
Tipo de instrumento	Encuesta
Objetivo	Medir la percepción de calidad de servicio obtenido del usuario externo en la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017
Población	Usuarios externos de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017
Número de ítem	22 (agrupados)
Aplicación	Directa
Tiempo de administración	de 30 minutos
Normas de aplicación	El usuario externo marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado
Niveles o rango	No preocupante, (82-110); Medias, (52-81); Preocupante, (22-51)
Escala	Likert

Tabla 4

### *Ficha técnica de la variable 2 Satisfacción del servicio*

Nombre del Instrumento	del Encuesta de satisfacción del servicio
Autores	MINSA. Adaptada por Ccachura Sánchez Iván
Año	2017
Tipo de instrumento	Encuesta
Objetivo	Medir la percepción de satisfacción del usuario externo en la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017
Población	Usuarios externos de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017
Número de ítem	20 (Agrupados)
Aplicación	Directa
Tiempo de administración	de 30 minutos
Normas de aplicación	El usuario externo marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado
Niveles o rango	Optimo, (76-100); Regular, (48-75); No optimo, (20-47)
Escala	De Kurt Richardson (KR-20)

## 2.8. Método de análisis de datos

Para analizar cada una de las variables se ha utilizado del programa SPSS 24.0, porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición, para la contratación de las hipótesis se aplica la estadística descriptiva.

### Método estadístico

Hernández et al (2014). Define: “En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman,  $\rho$  es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular “ $\rho$ ”, los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden”. (p.271).

El coeficiente de correlación Rho de Spearman, es un estadígrafo no paramétrico, empleado para describir la relación entre dos variables, con un nivel de significancia de 0.05 y un grado de confianza del 95%.

### Validez y confiabilidad

#### Validez

La validez de los instrumentos se hizo a través de la consulta de profesionales, llamada juicio de expertos como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 5

*Validez por juicio de expertos del Cuestionario de calidad de atención.*

Grado académico	Nombre y Apellidos	Dictamen
Doctor	Dwight Ronnie Guerra Torres	Aplicable

*Fuente:* Certificación de validez elaboración propia

Según se observa en la tabla 5, la validez a través del juicio de expertos determino que el Cuestionario de calidad de atención es Aplicable, mostrando pertinencia, relevancia y coherencia entre sus ítems.

Tabla 6

*Validez por juicio de expertos del Cuestionario sobre satisfacción del servicio.*

Grado académico	Nombre y Apellidos	Dictamen
Doctor	Dwight Ronnie Guerra Torres	Aplicable

*Fuente:* Certificación de validez elaboración propia

Según se observa en la tabla 6, la validez a través del juicio de expertos determino que el Cuestionario sobre satisfacción del servicio es Aplicable, mostrando pertinencia, relevancia y coherencia entre sus ítems.

### **Confiabilidad de los instrumentos**

En cuanto a la confiabilidad, se realizó la prueba piloto a 30 usuarios externos que no formaron parte de la muestra de estudio y cuyos resultados fueron los siguientes:

Tabla 7

*Resultados de la prueba de fiabilidad de Kuder y Richardson KR-20*

Variable	Número de elementos	Coeficiente de confiabilidad
Calidad de atención	30	0,953
Satisfacción del servicio	30	0,945

Fuente: Reporte del SPSS 24.0

En la tabla 7 se observa un Alfa de 0,953 para la Calidad de atención, lo cual determinó que el instrumento de investigación es altamente confiable para su aplicación en la investigación. Mientras que para la Satisfacción del servicio se observa un Alfa de 0,945, lo cual determinó que el instrumento de investigación es altamente confiable para su aplicación en la investigación.

### **2.9. Aspectos éticos**

El presente estudio respetó la estructura metodológica brindada por la Universidad César Vallejo, así mismo presentó las distintas fuentes bibliográficas utilizadas, las cuales dieron sustento a la presente investigación.

### **III. RESULTADOS**

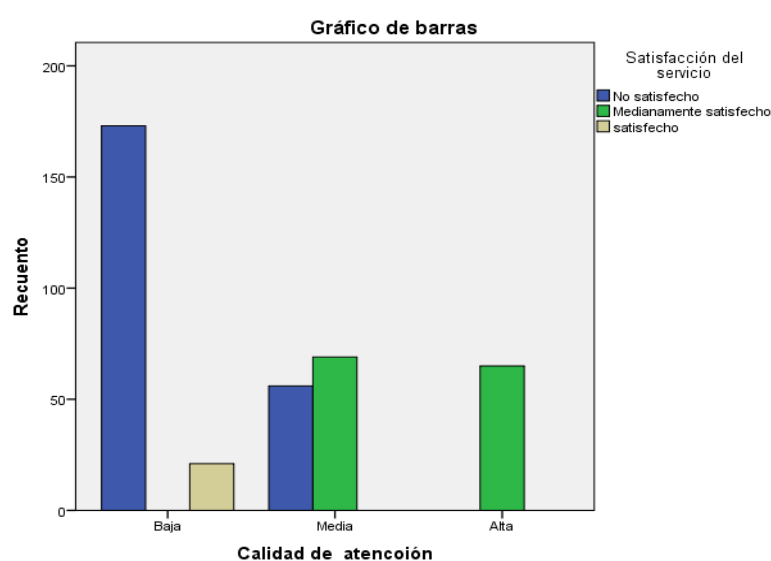
## Descripción de Resultados

Luego de haber aplicado las encuestas a través de los cuestionarios de las variables calidad de atención y satisfacción del servicio, mostramos los siguientes resultados a través de las tablas de cruzadas y barras agrupadas, que son los siguientes:

Tabla 8

*Tabla cruzada calidad de atención y satisfacción del servicio*

		Satisfacción del servicio			Total	
		No satisfecho	Medianamente satisfecho	satisfecho		
Calidad de atención	Baja	Recuento	173	0	21	194
		% del total	45,1%	0,0%	5,5%	50,5%
	Media	Recuento	56	69	0	125
		% del total	14,6%	18,0%	0,0%	32,6%
	Alta	Recuento	0	65	0	65
		% del total	0,0%	16,9%	0,0%	16,9%
Total	Recuento	229	134	21	384	
	% del total	59,6%	34,9%	5,5%	100,0%	



*Figura 1:* Barras agrupadas de las variables calidad de atención y satisfacción del servicio.

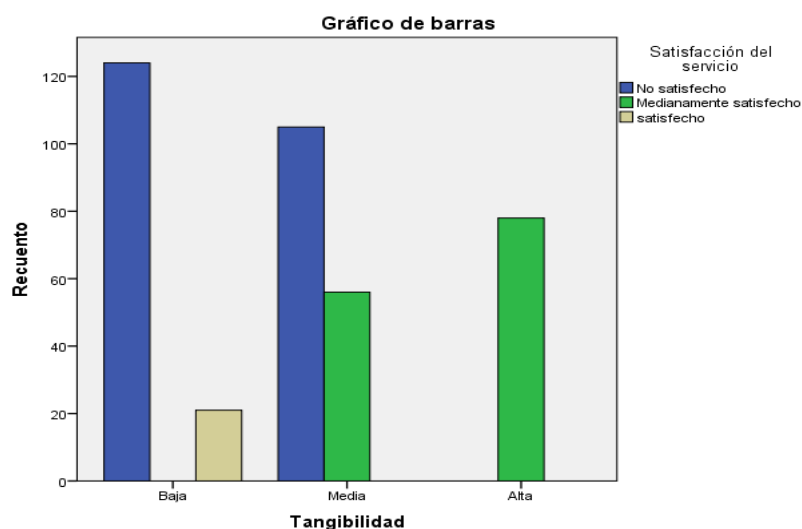
Según la tabla 8 y la figura 1, Del 50,5% de los usuarios externos que opinan que la calidad de atención es baja, el 45,1% quedó insatisfecho con el servicio y el 5,5% quedó satisfecho con el servicio. Asimismo, del 36,2% de los usuarios externos que opinan que la calidad de atención es media, el 14,6%

quedo insatisfecho con el servicio y el 18% quedó medianamente satisfecho. Finalmente del 16,9% de los usuarios externos que opinan que la calidad de atención es buena, todos quedaron medianamente satisfechos con el servicio.

Tabla 9

*Tabla cruzada de tangibilidad y satisfacción del servicio*

		Satisfacción del servicio			Total	
		No satisfecho	Medianamente satisfecho	satisfecho		
Tangibilidad	Baja	Recuento	124	0	21	145
		% del total	32,3%	0,0%	5,5%	37,8%
	Media	Recuento	105	56	0	161
		% del total	27,3%	14,6%	0,0%	41,9%
	Alta	Recuento	0	78	0	78
		% del total	0,0%	20,3%	0,0%	20,3%
Total		Recuento	229	134	21	384
		% del total	59,6%	34,9%	5,5%	100,0%



*Figura 2: Barras agrupadas de las variables tangibilidad y satisfacción del servicio.*

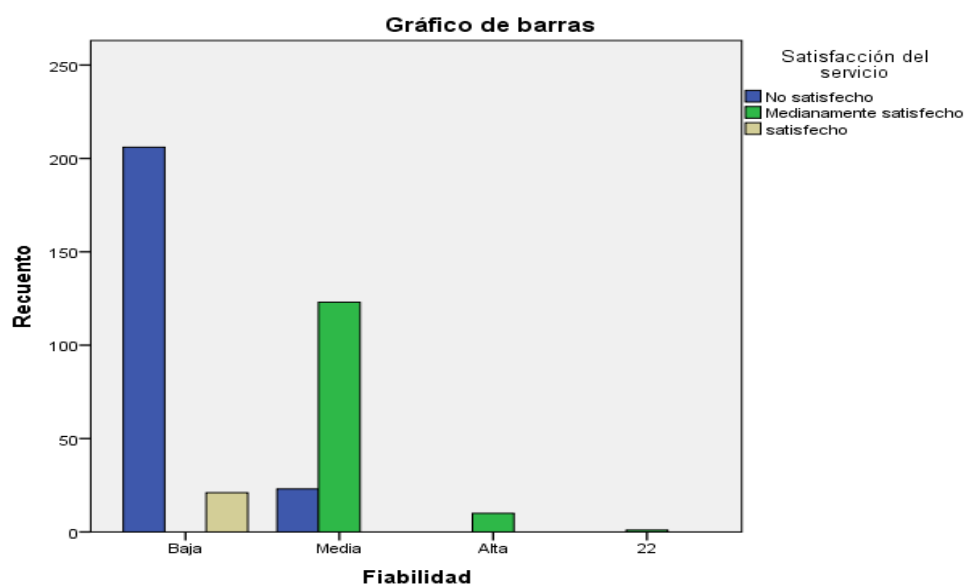
Según la tabla 9 y la figura 2, Del 37,8% de los usuarios externos que opinan que la tangibilidad de atención es baja, el 33,3% quedó insatisfecho con el servicio y el 5,5% quedó satisfecho con el servicio. Asimismo, del 41,9% de los usuarios externos que opinan que la tangibilidad de atención es media, el 27,3% quedó insatisfecho con el servicio y el 14,6% quedó medianamente satisfecho. Finalmente del 20,3% de los usuarios externos que opinan que la tangibilidad de atención es buena, todos quedaron medianamente satisfechos con el servicio.



Tabla 10

*Tabla cruzada de la fiabilidad y satisfacción del servicio*

			Satisfacción del servicio			Total
			No satisfecho	Medianamente satisfecho	satisfecho	
Fiabilidad	Baja	Recuento	206	0	21	227
		% del total	53,6%	0,0%	5,5%	59,1%
	Media	Recuento	23	123	0	146
		% del total	6,0%	32,0%	0,0%	38,0%
	Alta	Recuento	0	10	0	10
		% del total	0,0%	2,6%	0,0%	2,6%
		Recuento	229	134	21	384
		% del total	59,6%	34,9%	5,5%	100,0 %



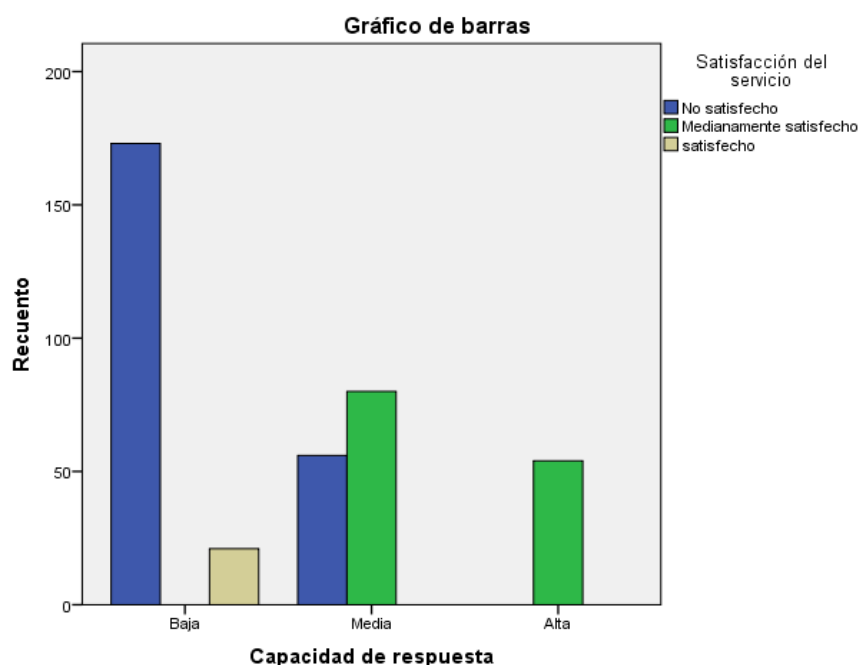
*Figura 3: Barras agrupadas de las variables fiabilidad y satisfacción del servicio.*

Según la tabla 10 y la figura 3, Del 59,1% de los usuarios externos que opinan que la fiabilidad de atención es baja, el 53,6% quedo insatisfecho con el servicio y el 5,5% quedo satisfecho con el servicio. Asimismo, del 38% de los usuarios externos que opinan que la fiabilidad de atención es media, el 6,0% quedo insatisfecho con el servicio y el 32,0% quedo medianamente satisfecho. Finalmente del 2,6% de los usuarios externos que opinan que la fiabilidad de atención es buena, todos quedaron medianamente satisfechos con el servicio.

Tabla 11

*Tabla cruzada capacidad de respuesta y satisfacción del servicio*

		Satisfacción del servicio			Total	
		No satisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho		
Capacidad de respuesta	Baja	Recuento	173	0	21	194
		% del total	45,1%	0,0%	5,5%	50,5%
	Media	Recuento	56	80	0	136
		% del total	14,6%	20,8%	0,0%	35,4%
	Alta	Recuento	0	54	0	54
		% del total	0,0%	14,1%	0,0%	14,1%
Total	Recuento	229	134	21	384	
	% del total	59,6%	34,9%	5,5%	100,0%	



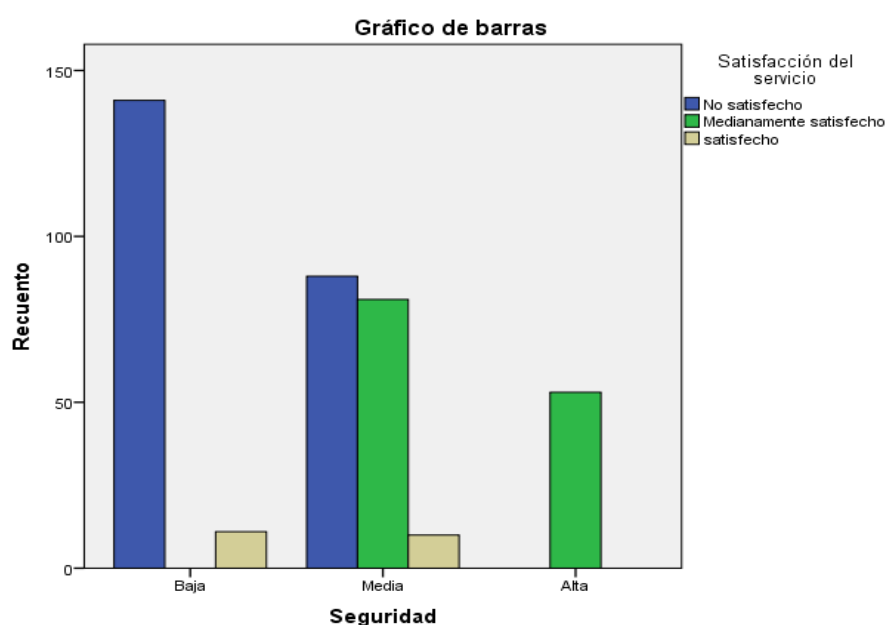
*Figura 4:* Barras agrupadas de las variables capacidad de respuesta y satisfacción del servicio.

Según la tabla 11 y la figura 4, Del 50,5% de los usuarios externos que opinan que la capacidad de respuesta es baja, el 45,1% quedó insatisfecho con el servicio y el 5,5% quedó satisfecho con el servicio. Asimismo, del 35,4% de los usuarios externos que opinan que la capacidad de respuesta es media, el 14,6% quedó insatisfecho con el servicio y el 20,8% quedó medianamente satisfecho. Finalmente del 14,1% de los usuarios externos que opinan que la capacidad de respuesta es buena, todos quedaron medianamente satisfechos con el servicio.

Tabla 12

*Tabla cruzada sobre seguridad y satisfacción del servicio*

		Satisfacción del servicio			Total	
		No satisfecho	Medianamente satisfecho	satisfecho		
Seguridad	Baja	Recuento	141	0	11	152
		% del total	36,7%	0,0%	2,9%	39,6%
	Media	Recuento	88	81	10	179
		% del total	22,9%	21,1%	2,6%	46,6%
	Alta	Recuento	0	53	0	53
		% del total	0,0%	13,8%	0,0%	13,8%
Total		Recuento	229	134	21	384
		% del total	59,6%	34,9%	5,5%	100,0%



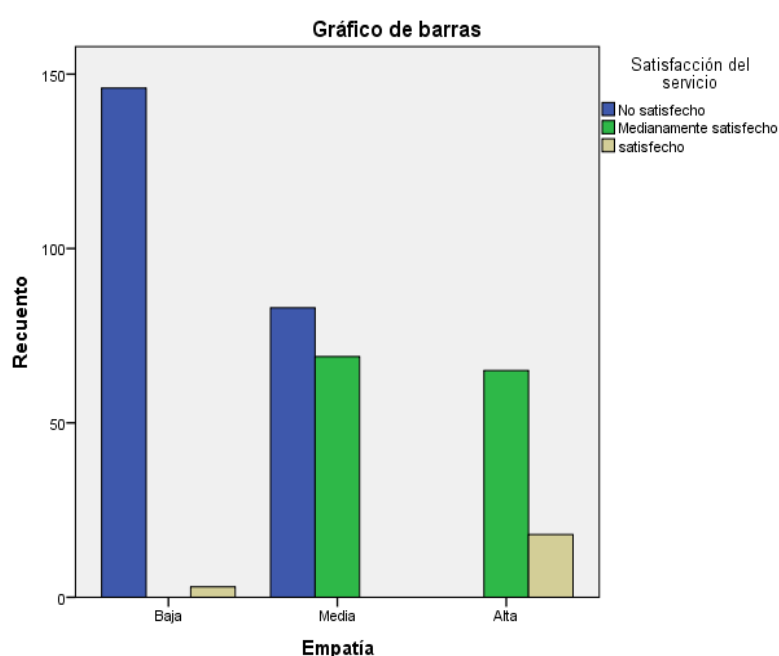
*Figura 5: Barras agrupadas de las variables seguridad y satisfacción del servicio.*

Según la tabla 12 y la figura 5, Del 39,6% de los usuarios externos que opinan que la seguridad en la atención es baja, el 36,7% quedo insatisfecho con el servicio y el 2,9% quedo satisfecho con el servicio. Asimismo, del 46,6% de los usuarios externos que opinan que la seguridad en la atención es media, el 22,9% quedo insatisfecho con el servicio y el 21,1% quedo medianamente satisfecho. Finalmente del 13,8% de los usuarios externos que opinan que la seguridad en la atención es buena, todos quedaron medianamente satisfechos con el servicio.

Tabla 13

*Tabla cruzada de la empatía y satisfacción del servicio*

		Satisfacción del servicio			Total	
		Medianament				
		No satisfecho	e satisfecho	satisfecho		
Empatía	Baja	Recuento	146	0	3	149
		% del total	38,0%	0,0%	0,8%	38,8%
	Media	Recuento	83	69	0	152
		% del total	21,6%	18,0%	0,0%	39,6%
	Alta	Recuento	0	65	18	83
		% del total	0,0%	16,9%	4,7%	21,6%
Total		Recuento	229	134	21	384
		% del total	59,6%	34,9%	5,5%	100,0%



*Figura 6: Barras agrupadas de las variables empatía y satisfacción del servicio.*

Según la tabla 13 y la figura 6, Del 38,8% de los usuarios externos que opinan que la empatía en la atención es baja, el 38,0% quedo insatisfecho con el servicio y el 0,8% quedo satisfecho con el servicio. Asimismo, del 39,6% de los usuarios externos que opinan que la empatía en la atención es media, el 21,6% quedo insatisfecho con el servicio y el 18,0% quedo medianamente satisfecho. Finalmente del 21,6% de los usuarios externos que opinan que la empatía en la atención es buena, medianamente satisfechos con el servicio y el 4,7% quedo satisfecho con el servicio.

## Prueba de normalidad

Tabla 14

*Estudio de Normalidad de los datos mediante Kolmogorov-Smirnov.*

	Kolmogorov-Smirnov		
	estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,687	384	,003
Satisfacción del servicio	,720	384	,011

\*Sig.>0,05

En la tabla 14, observamos que el P-valor alcanzado por la variable gestión estratégica es de 0,003 y el P-valor de la variable productividad laboral alcanzo 0,011, ambos resultados son menores al nivel alfa ( $\alpha = 0.05$ ). Por lo que los datos no presentan normalidad, asumiendo el uso de estadísticos no paramétricos para la prueba de hipótesis como el estadístico de correlación de Spearman.

## Prueba de la hipótesis general y específicas

### Hipótesis general

Ha: Existe una relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017.

Ho: No Existe una relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017

Regla de decisión;

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y, se acepta Ha

Tabla 15

*Coefficiente de correlación de la hipótesis general*

Correlaciones			Satisfacción del servicio	Calidad de atención
Rho de Spearman	Satisfacción del servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,638
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,638	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

En la tabla 15 observamos que, el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.638 indica que existe relación directa y positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.024 < 0.05$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017.

### Hipótesis Específica 1

Ha: Existe una relación directa entre la tangibilidad y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017.

Ho: No Existe una relación significativa entre la tangibilidad y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017.

Regla de decisión;

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y, se acepta Ha

Tabla 16

*Coefficiente de correlación de la hipótesis específica 1*

		Satisfacción del servicio	Tangibilidad
Rho de Spearman	Satisfacción del servicio	1,000	,366**
		.	,000
		384	384
	Tangibilidad	,366**	1,000
		,000	.
		384	384

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

En la tabla 16 observamos que, el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.366 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación baja y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.024 < 0.05$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1; se concluye que: Existe una relación significativa entre la dimensión de tangibilidad de la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017

## Hipótesis Específica 2

Ha: Existe una relación significativa entre la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochabamba, 2017

Ho: No Existe una relación significativa entre la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochabamba, 2017

Regla de decisión;

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y, se acepta Ha

Tabla 17

*Coefficiente de correlación de la hipótesis específica 2*

Correlaciones			Satisfacción del servicio	Fiabilidad
Rho de Spearman	Satisfacción del servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,691**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,691**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

En la tabla 17 observamos que, el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.691 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.024 < 0.05$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2; se concluye que: Existe una relación significativa entre la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochabamba, 2017



### Hipótesis Específica 3

Ha: Existe una relación significativa entre la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochabamba, 2017.

Ho: No Existe una relación significativa entre la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochabamba, 2017.

Regla de decisión;

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Y, se acepta  $H_a$

Tabla 18

*Coefficiente de correlación de la hipótesis específica 3*

<b>Correlaciones</b>			Satisfacción del servicio	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Satisfacción del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,649**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,649**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

En la tabla 18 observamos que el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.649 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.024 < 0.05$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3; concluye que: Existe una relación significativa entre la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo en la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochabamba, 2017.

#### Hipótesis Específica 4

Ha: Existe una relación directa entre la seguridad y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017.

Ho: No Existe una relación directa entre la seguridad y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017.

Regla de decisión;

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y, se acepta Ha

Tabla 19

*Coefficiente de correlación de la hipótesis específica 4*

		<b>Correlaciones</b>		
			Satisfacción del servicio	Seguridad
Rho de Spearman	Satisfacción del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,712**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,712**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

En la tabla 19 observamos que, el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.712 indica que existe relación directa y positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.024 < 0.05$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 4; concluye que: Existe una relación significativa entre la dimensión de seguridad de la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017.

### Hipótesis Específica 5

Ha: Existe una relación directa entre la empatía y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017.

Ho: No Existe una relación directa entre la empatía y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017.

Regla de decisión;

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y, se acepta Ha

Tabla 20

*Coefficiente de correlación de la hipótesis específica 5*

		<b>Correlaciones</b>		
			Satisfacción del servicio	Empatía
Satisfacción del servicio	Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,558**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
Empatía	Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,558**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

En la tabla 20 observamos que, el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.558 indica que existe relación directa y positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.024 < 0.05$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 5; concluye que: Existe una relación significativa entre la dimensión de empatía de la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo en la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017.

## **IV. DISCUSIÓN**

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 1, el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.366 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación baja y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.024<0.05$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1; se concluye que: Existe una relación significativa entre la dimensión de tangibilidad de la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017; esto es, se observa en la tabla y figura: donde el 37,8% de los usuarios externos que opinan que la tangibilidad de atención es baja, el 33,3% quedó insatisfecho con el servicio y el 5,5% quedó satisfecho con el servicio. Asimismo, del 41,9% de los usuarios externos que opinan que la tangibilidad de atención es media, el 27,3% quedó insatisfecho con el servicio y el 14,6% quedó medianamente satisfecho. Finalmente del 20,3% de los usuarios externos que opinan que la tangibilidad de atención es buena, todos quedaron medianamente satisfechos con el servicio.

Igualmente de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 2, El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.691 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.024<0.05$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2; se concluye que: Existe una relación significativa entre la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017; esto es, se observa en la tabla y figura: donde el 59,1% de los usuarios externos que opinan que la fiabilidad de atención es baja, el 53,6% quedó insatisfecho con el servicio y el 5,5% quedó satisfecho con el servicio. Asimismo, del 38% de los usuarios externos que opinan que la fiabilidad de atención es media, el 6,0% quedó insatisfecho con el servicio y el 32,0% quedó medianamente satisfecho. Finalmente del 2,6% de los usuarios externos que opinan que la fiabilidad de atención es buena, todos quedaron medianamente satisfechos con el servicio.

Así mismo de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 3, El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.649 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.024<0.05$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3; concluye que: Existe una relación significativa entre la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017; esto es, se observa en la tabla y figura: donde el 50,5% de los usuarios externos que opinan que la capacidad de respuesta es baja, el 45,1% quedo insatisfecho con el servicio y el 5,5% quedo satisfecho con el servicio. Asimismo, del 35,4% de los usuarios externos que opinan que la capacidad de respuesta es media, el 14,6% quedo insatisfecho con el servicio y el 20,8% quedo medianamente satisfecho. Finalmente del 14,1% de los usuarios externos que opinan que la capacidad de respuesta es buena, todos quedaron medianamente satisfechos con el servicio.

Igualmente de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 4, El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.712 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.024<0.05$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 4; concluye que: Existe una relación significativa entre la dimensión de seguridad de la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017; esto es, se observa en la tabla y figura: donde el 39,6% de los usuarios externos que opinan que la seguridad en la atención es baja, el 36,7% quedo insatisfecho con el servicio y el 2,9% quedo satisfecho con el servicio. Asimismo, del 46,6% de los usuarios externos que opinan que la seguridad en la atención es media, el 22,9% quedo insatisfecho con el servicio y el 21,1% quedo medianamente satisfecho. Finalmente del 13,8% de los usuarios externos que opinan que la seguridad en la atención es buena, todos quedaron medianamente satisfechos con el servicio.

Así mismo, de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 5, el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.558 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.024<0.05$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 4; concluye que: Existe una relación significativa entre la dimensión de empatía de la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017; esto es, se observa en la tabla y figura: donde el 38,8% de los usuarios externos que opinan que la empatía en la atención es baja, el 38,0% quedo insatisfecho con el servicio y el 0,8% quedo satisfecho con el servicio. Asimismo, del 39,6% de los usuarios externos que opinan que la empatía en la atención es media, el 21,6% quedo insatisfecho con el servicio y el 18,0% quedo medianamente satisfecho. Finalmente del 16,9% de los usuarios externos que opinan que la empatía en la atención es buena, medianamente satisfechos con el servicio y el 4,7% quedo satisfecho con el servicio.

Igualmente de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo general, el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.638 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.024<0.05$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017; esto es, se observa en la tabla y figura: donde el 50,5% de los usuarios externos que opinan que la calidad de atención es baja, el 45,1% quedo insatisfecho con el servicio y el 5,5% quedo satisfecho con el servicio. Asimismo, del 36,2% de los usuarios externos que opinan que la calidad de atención es media, el 14,6% quedo insatisfecho con el servicio y el 18% quedo medianamente satisfecho. Finalmente del 16,9% de los usuarios externos que opinan que la calidad de atención es bus quedaron satisfechos con el servicio.

La presente investigación corrobora lo planteado por Canales (2017), al aseverar que la calidad y la satisfacción son variables que tienen una asociación, con un resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.846 indicando que existe relación positiva en el nivel de correlación alta. Coincide a su vez con lo planteado por Méndez (2017), en el que consecuentemente la calidad y la satisfacción de los usuarios externos tienen correlaciones altas siendo que el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.846 indica que existe relación positiva entre las variables, con un nivel de correlación alta.

Igualmente los hallazgos encontrados en la presente investigación corrobora lo planteado por Betancourt (2012) y Cajas (2015); puesto que coincide en afirmar que el servicio al usuario externo es una importante variable administrativa que tiene relación con otras importantes variables administrativas, como se ha demostrado en la presente investigación siendo que coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.712 indica que existe relación positiva entre las variables.

Así mismo de los hallazgos encontrados en la presente investigación corrobora lo planteado por Armada (2015) y Biencinto (2012), puesto que coincide en afirmar que el cliente es una parte fundamental de la institución, y se debe responder a sus necesidades y así mismo satisfacerlas. No se debe dejar atrás sino siempre aceptar sus sugerencias y reclamos porque esto permite que la institución siga creciendo o se estanque y quede por debajo de la competencia.

Se debe recordar que un cliente satisfecho recomienda voz a voz el servicio o el producto y un cliente inseguro e insatisfecho puede lograr que la institución empiece a fracasar y a volverse menos importante respecto a otras que se encuentren en su mismo sector económico; coincidiendo igualmente con lo planteado por Merino (2014) y Pelaes (2012) puesto que el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.712 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.024<0.05$  (altamente significativo).



El presente estudio indica que la dimensión de seguridad de la calidad de atención muestra una importante relación con la variable satisfacción del servicio al usuario externo, determinando que existe una relación positiva, con una correlación alta de Rho Spearman de 0.712 y un nivel con significancia bilateral altamente significativa de  $p=0.024<0.05$ . Corroborando lo planteado Canales (2017) donde la dimensión de seguridad de la calidad de atención percibida se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo, siendo que el coeficiente de correlación rho Spearman de 0.866, demostró una alta asociación entre las variables.

## **V. CONCLUSIONES**

- Primera:** En cuanto a la hipótesis 1, se concluye la relación entre la dimensión de Tangibilidad de la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas. De acuerdo a los resultados obtenidos se logró determinar que existe una relación positiva, con una correlación baja de Rho Spearman de 0.366 y un nivel con significancia bilateral altamente significativa de  $p=0.024<0.05$ .
- Segunda:** En cuanto a la hipótesis 2, se concluye la relación entre la dimensión de Fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas. De acuerdo a los resultados obtenidos se logró determinar que existe una relación positiva, con una correlación moderada de Rho Spearman de 0.691 y un nivel con significancia bilateral altamente significativa de  $p=0.024<0.05$ .
- Tercera:** En cuanto a la hipótesis 3, se concluye la relación entre la dimensión de Capacidad de Respuesta de la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas. De acuerdo a los resultados obtenidos se logró determinar que existe una relación positiva, con una correlación moderada de Rho Spearman de 0.649 y un nivel con significancia bilateral altamente significativa de  $p=0.024<0.05$ .
- Cuarta:** En cuanto a la hipótesis 4, se concluye la relación entre la dimensión de Seguridad de la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas. De acuerdo a los resultados obtenidos se logró determinar que existe una relación positiva, con una correlación alta de Rho Spearman de 0.712 y un nivel con significancia bilateral altamente significativa de  $p=0.024<0.05$ .

**Quinta:** En cuanto a la hipótesis 5, se concluye la relación entre la dimensión de Empatía de la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas. De acuerdo a los resultados obtenidos se logró determinar que existe una relación positiva, con una correlación moderada de Rho Spearman de 0.558 y un nivel con significancia bilateral altamente significativa de  $p=0.024<0.05$ .

**Sexta:** En cuanto a la hipótesis general, se concluye la relación de la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas. De acuerdo a los resultados obtenidos se logró determinar que existe una relación positiva entre las variables con una correlación moderada de Rho Spearman de 0.638 y un nivel con significancia bilateral altamente significativa de  $p=0.024<0.05$ .

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Primera:** Al Director de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017, establecer la medición de la dimensión de tangibilidad para conocer los beneficios del servicio ofrecido y entregado al usuario a fin de determinar los problemas y diseñar estrategias para superarlos.
- Segunda:** Al Director de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017, establecer la evaluación de la fiabilidad en relación a que el cliente perciba la ética del trabajador y su percepción que es atendido con honestidad , capacitar al personal en ética y transparencia.
- Tercera:** Al Director de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017, establecer la medición de la capacidad de respuesta en los tiempos asignados al servicio entregado, monitoreando los procesos que corresponden al servicio, capacitar al personal en el trato al cliente y en motivación laboral.
- Cuarta:** Al Director de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017, establecer la evaluación de la seguridad en relación a que el cliente reciba lo ofertado, aplicando las herramientas del mejoramiento continuo, capacitar al personal en relaciones humanas, desarrollar sus capacidades , estableciendo un adecuado programa de bienestar laboral para los empleados.
- Quinta:** Al Director de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017, establecer la evaluación de la empatía en relación a que el proveedor del servicio debe conocer que necesita el cliente para poder mejorar sus servicios ofertados, brindando calidad y calidez de la atención, se deberá capacitar al personal en calidad y relaciones públicas.

**Sexta:** Al Director de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017, establecer que las recomendaciones descritas anteriormente se incluyan en los planes estratégicos y operativos de la entidad a fin de controlar, monitorear y evaluar la atención del servicio al cliente en conjunción con los procesos de mejoramiento continuo.

## **VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**



Armada, R. (2015). *La Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución* (tesis de doctorado). Universidad de Murcia, Murcia, España. Recuperado de: <http://bit.ly/2n9ZVJC>

Alelu, H. (2012). *Encuesta*. Recuperado de: <http://bit.ly/2o2Tixl>

Art, C. (2014). *La Importancia de la Gestión de la Calidad*. Recuperado de: <http://bit.ly/11Qi18S>

Barragan, A. (2016). *La fidelización del cliente a través del trato personalizado*. Recuperado de: <http://bit.ly/2ntn2SU>

Betancourt, A. (2012). *La evaluación de la calidad de servicio en el usuario externo* (tesis de doctorado). Universidad de la Tunas, Las Tunas, Cuba. Recuperado de: <http://bit.ly/2orw6p5>

Biencinto, A (2012). *La satisfacción del cliente externo en organizaciones de fitness* (tesis de maestría). Universidad Politécnica de Madrid, Madrid, España. Recuperado de: <http://bit.ly/2oae0s8>

Canales, C (2017). *Calidad percibida y satisfacción del usuario externo en el Patronato Parque de las Leyendas, Lima, 2016* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Cochachi y Negrón (2010), *Pautas para elaborar proyectos de Investigación Pedagógicas*, Universidad Nacional de Educación. Recuperado de: Enrique Guzmán y Valle, CEMED editores.

Camacaro, R. (2012). *Instrumentos de recolección de datos*. Recuperado de: <http://bit.ly/2nFHekV>

- Campos, R (2012). *Calidad de servicio percibido según modelo SERVQUAL, del Hospital Santa María del Socorro, y su relación con la satisfacción de los pacientes* (tesis de maestría). Universidad San Luis Gonzaga de Ica, Ica, Perú.
- Carmona, L. (2012). *La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente*. Recuperado de: <http://bit.ly/2mJDks9>
- Crosby, P. (1988). *La organización permanece exitosa*. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill.
- Dayne, M. (2011). *Investigación Educativa y Diseños Cuantitativos – Cualitativos*. Recuperado de: <http://bit.ly/2nZ3WoN>
- Del Salto, E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012* (tesis de maestría). Instituto Superior de Investigación y Postgrado, Quito, Ecuador.
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Devlin, S. (1994). La calidad del servicio desde la perspectiva del cliente. *Marketing Research*, 6(1), 5-13.
- Elera-Gómez, R. (2010). *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao* (tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Recuperado de: <http://bit.ly/2nFsp1N>

- García, M. (2013). *Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los Servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa-Chorrillos en el período febrero-mayo 2013* (tesis de doctorado). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. Recuperado de: <http://bit.ly/2n9RHRU>
- Garzón, R. (2012). *Análisis de los conceptos de administración, gestión y gerencia en enfermería, desde la producción científica de enfermería, en América Latina*. Recuperado de: <http://bit.ly/2naAdFB>
- Hernández, Fernández y Batista (2014). *Metodología de la investigación*. (6a ed.). Ciudad de México, México: Mc Graw Hill.
- Hernández, S. (2012). *La importancia de la satisfacción del usuario*. Recuperado de: <http://bit.ly/2bSQmwB>
- Huiza, G. (2012). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la Base Naval del Callao* (tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de: <http://bit.ly/2ntGG19>
- Ishikawa, K. (1997). *¿Qué es control total de la calidad?: la modalidad japonesa*. Bogotá, Colombia: Editorial Norma.
- Juran, J. (2001). *Manual de calidad de Juran*. (5a ed.). Madrid, España: Mc Graw Hill.
- Mauricio, M. (2012). *Limitaciones de calidad*. Recuperado de: <https://bit.ly/2KpzGLY>
- Maldonado, J. (2014). *Fundamentos de calidad total*. Recuperado de: <http://bit.ly/1JsgqUU>

- Melara, M. (2013). *La relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Recuperado de: <http://bit.ly/2o2ZLsC>
- Méndez, F. (2017). *Calidad y satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho*. 2016 (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Merino, G. (2014). *Calidad y su relación con la satisfacción del cliente externo en los usuarios de RENIEC del MAC*. Independencia. Lima. 2014 (tesis de doctorado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Morel, J (2014). *Retos del turismo para la inclusión social: lecciones a partir del caso de la reserva paisajística Nor Yauyos cochás (Perú)*. Lima, Perú: Instituto de Estudios Peruanos.
- Ortiz, V. (2015). *Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta Servqual, en la Micro Red Villa-Chorrillos en el año 2014* (tesis de maestría). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Olivera, B. (2011). *Determinantes de la satisfacción del turista. Un estudio en la ciudad de Guarujá-Brasil*. Recuperado de: <http://bit.ly/2naSRNA>
- Orozco, B. (2012). *Nivel de satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa del hospital departamental San José de Marulanda* (tesis de maestría). Universidad Católica de Manizales, Caldas, Colombia.
- Parella, S. M., & Martins, P. F. (2010). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas, Venezuela: Fedupel.
- Parasuraman, A. (1988). *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of O.C.D.E.: Escuelas y calidad de la enseñanza. Barcelona, España: Paidós.

- Prieto, L. (2013). *Método Hipotéticamente Deductivo*. Recuperado de: <http://bit.ly/2orsnYy>
- Pelaes, L. (2012). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos* (tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de: <http://bit.ly/2jSoHxf>
- Pérez. L. (2010). *Técnica de análisis multivariable de datos*. Aplicaciones con SPSS. Recuperado de: <https://bit.ly/2FoKJBJ>
- Pezoa, M. (2010). *Propuesta metodológica que permite evaluar la percepción de la calidad percibida desde los usuarios de salud*. Recuperado de: <https://bit.ly/2vTtVD8>
- Quezada, L. (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado de: <http://bit.ly/2n9RMoM>
- Quero B. (2010). *Confiabilidad y coeficiente Alfa de Cron Bach*. Recuperado de: <http://bit.ly/2c3QxHa>
- Quichca, T. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010-1 del Instituto Superior Particular La Pontifica del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga – Ayacucho – Perú* (tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Rojas, J (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de Lo Prado* (tesis de maestría). Universidad de Chile, Santiago, Chile.

- Ruiz, J. (2012). *Calidad en la gestión pública: del azar a la necesidad*. Recuperado de: <http://bit.ly/2o39Bun>
- Ruiz, M. (2014). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Recuperado de: <http://bit.ly/2bWCscs>
- Shujel, B. (2016). *El servicio personalizado es la clave para un servicio de calidad*. Recuperado de: <http://bit.ly/2na23kB>
- Supersalud Chile. (2013). *Qué es “trato digno” para los pacientes*. Recuperado de: <http://bit.ly/2naIYzF>
- Sandoval, H. (2015). *Auditoria de calidad en salud*. Recuperado de: <http://bit.ly/2nttLfH>
- Torres, J. (2012). *Niveles de Significación*. Recuperado de: <http://bit.ly/2nZdLmJ>
- Velásquez, E. (2010). *Calidad de la Gestión Administrativa de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa* (tesis de doctorado). Universidad Nacional de Itapúa, Itapúa, Paraguay. Recuperado de: <https://bit.ly/2KpzrRo>
- Veliz, M. (2013). *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (Cerits) de la Disa II Lima Sur* (tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de: <http://bit.ly/2orpKWS>
- Urbina, C (2015). *La calidad de servicio y la satisfacción de los Clientes de la empresa: Corporación Norte S.A.C. –Ciudad Trujillo 2014* (tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

Yuliz, T (2014). *Definición de calidad*. Recuperado de: <http://bit.ly/2hnxfvH>

Zamudio I. (2012). *El uso del SERVQUAL en la verificación de la calidad*.  
Recuperado de: <http://bit.ly/2nZ2ind>

ZEITHAML, V. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios: Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*.  
Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

## **VIII. ANEXOS**



### Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO EXTERNO EN LA RESERVA PAISAJISTICA NOR YAUYOS COCHAS, 2107.						
AUTOR: BR. IVÁN ULISES CCACHURA SÁNCHEZ						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>PROBLEMA PRINCIPAL</b> ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochás, 2017?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS.</b> ¿Qué relación existe entre la dimensión de tangibilidad de la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochás, 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochás, 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochás, 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión de seguridad de la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochás, 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión de empatía de la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochás, 2017?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar qué relación existe entre la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochás, 2017.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.</b> Determinar qué relación existe entre la dimensión de tangibilidad de la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochás, 2017.</p> <p>Determinar qué relación existe entre la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochás, 2017.</p> <p>Determinar qué relación existe entre la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochás, 2017.</p> <p>Determinar qué relación existe entre la dimensión de seguridad de la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochás, 2017.</p> <p>Determinar qué relación existe entre la dimensión de empatía de la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochás, 2017.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochás, 2017.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.</b> Existe una relación significativa entre la dimensión de tangibilidad de la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochás, 2017.</p> <p>Existe una relación significativa entre la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochás, 2017.</p> <p>Existe una relación significativa entre la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochás, 2017.</p> <p>Existe una relación significativa entre la dimensión de seguridad de la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochás, 2017.</p> <p>Existe una relación significativa entre la dimensión de empatía de la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochás, 2017.</p>	Variable 1: Calidad de atención			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Tangibilidad	Recursos Materiales	1-4	Alta (82-110) Media (52-81) Baja (22-51)
			Fiabilidad	Consistencia	5-9	
			Capacidad de respuesta	Percepción	10-13	
			Seguridad	Confianza	14-17	
			Empatía	Identificación	18-22	
			Variable 2: Satisfacción del servicio			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Eficiencia en el servicio	Cumplimiento Rapidez Información	1-10	Satisfecho (76-100) Medianamente satisfecho (48-75) No satisfecho (20-47)
Atención personalizada	Confianza Claridad Solución	11-20				

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>TIPO: BÁSICO Hernández, Fernández y Batista (2014): "También denominada investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico". (p.189).</p> <p>DISEÑO: NO EXPERIMENTAL Palella y Martins (2010), define: El diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen. (p.87).</p>	<p>RESERVA PAISAJÍSTICA NOR YAUYOS COCHAS, 2017.</p> <p>POBLACIÓN La población o universo de interés es Infinita de usuarios externos en la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochás, 2017</p> <p>MUESTRA: La muestra es de 384 usuarios.</p> <p>MUESTREO: Probabilístico</p>	<p>VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN INSTRUMENTO: SERVQUAL TÉCNICAS: CUESTIONARIO. AUTOR: PARASURAMAN AÑO: 1988. ADAPTADA POR URBANO Y ROJAS (2013) MONITOREO: MARZO 2017. ÁMBITO DE APLICACIÓN: RPNYC. FORMA DE ADMINISTRACIÓN: DIRECTA</p> <p>VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL SERVICIO. INSTRUMENTO: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO TÉCNICAS: ENCUESTA. AUTOR: MINSA AÑO: 2012. MONITOREO: MARZO 2017. ÁMBITO DE APLICACIÓN: RPNYC. FORMA DE ADMINISTRACIÓN: DIRECTA</p>	<p>Estadística: DESCRIPTIVA Coeficiente de Correlación de Spearman: En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman, <math>\rho</math> es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular "<math>\rho</math>", los datos son ordenados y reemplazados por sus respectivos órdenes continuos. Para calcular "<math>\rho</math>", los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <math display="block">\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}</math> </div> <p><math>\rho = r_s</math></p> <p>Dónde: <math>\rho</math> = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman <math>\Sigma</math> = Diferencia entre los rangos <math>d</math> = Diferencia entre los correspondientes estadísticos. <math>n</math> = Número de parejas</p>

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario de la Variable 1 Calidad de atención

**INSTRUCCIONES:** Estimado servidor, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre *la forma como se presenta la calidad de atención*. Se agradece leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, Es **totalmente anónimo** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de la productividad en la organización.

<b>DIMENSIÓN DE TANGIBILIDAD</b>	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. La RPNYC tiene equipos de apariencia moderna.					
2. Las instalaciones físicas de la RPNYC son visualmente atractivas.					
3. Los empleados de la RPNYC tienen apariencia pulcra.					
4. En la RPNYC, los elementos materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos.					

<b>DIMENSIÓN DE FIABILIDAD</b>	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5. Cuando en la RPNYC prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.					
6. Cuando un usuario tiene un problema, en la RPNYC muestran un sincero interés en solucionarlo.					
7. En la RPNYC realizan bien el servicio a la primera atención.					
8. En la RPNYC concluyen el servicio en el tiempo prometido.					
9. En la RPNYC insisten en mantener registros exentos de errores.					

<b>DIMENSIÓN DE SENSIBILIDAD</b>	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
10. En la RPNYC mayormente comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización de un servicio.					
11. En la RPNYC los trabajadores ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.					
12. En la RPNYC los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.					
13. En la RPNYC, los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios					

<b>DIMENSIÓN DE SEGURIDAD</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
14. El comportamiento del personal de la RPNYC transmite confianza a sus usuarios					
15. Los usuarios de la RPNYC se sienten seguros de los trámites que les van a realizar.					
16. En la RPNYC los trabajadores son siempre amables con los usuarios.					
17. En la RPNYC, los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.					

<b>DIMENSIÓN DE EMPATÍA</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
18. En la RPNYC dan a sus usuarios una atención individualizada.					
19. En la RPNYC tienen horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.					
20. En la RPNYC tiene trabajadores que ofrecen una atención personal a sus usuarios.					
21. En la RPNYC, se preocupan por la salud de sus usuarios.					
22. En la RPNYC, los trabajadores, comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.					

## Encuesta de la Variable 2 Satisfacción del servicio

**INSTRUCCIONES:** Estimado servidor, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre *la forma como se presenta el servicio al usuario externo*. Se agradece leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada, Es **totalmente anónimo** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de la productividad en la organización.

No	DIMENSIÓN DE EFICIENCIA EN EL SERVICIO	SI	NO
1	El producto o servicio cumple con lo solicitado		
2	Accedió fácilmente al servicio que requería		
3	La señalización al interior de las instalaciones le facilita el acceso al área que le brinda el servicio o producto		
4	La información brindada en la web de la Institución para el servicio o producto es clara y de fácil comprensión		
5	El mobiliario del local es confortable y limpio		
6	El servicio o producto fue brindado en los tiempos acordados		
7	La rapidez de respuesta a sus consultas respecto del bien o servicio brindado vía electrónica es adecuada (correo electrónico)		
8	El tiempo de espera en nuestras instalaciones para atender su requerimiento es el adecuado		
9	La señalización para ubicación de los servicios fue adecuada		
10	La atención recibida ha satisfecho sus expectativas		
<b>DIMENSIÓN DE ATENCIÓN PERSONALIZADA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
11	Personal que brinda el servicio o producto transmite confianza y buen trato		
12	Las indicaciones brindadas por el personal relacionadas al servicio o producto son claras y oportunas		
13	El personal demuestra amabilidad, respeto y paciencia		
14	Las quejas o reclamos son solucionadas oportunamente		
15	La atención recibida por el personal de caja es adecuada		
16	El tiempo de espera por teléfono para atender su requerimiento es adecuado		
17	La atención del personal en la atención de problemas fue rápida y amable		
18	La orientación técnica sobre el servicio o producto brindado es la adecuada		
19	En general el personal le brinda atención satisfactoria		
20	La consulta resolvió su problema		

### Anexo 3: Base de datos

N°	CALIDAD DE ATENCIÓN																					
	Tangibilidad				Fiabilidad					Capacidad de respuesta					Seguridad				Empatía			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	
2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
3	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
4	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5
5	4	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4
7	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
8	4	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5
9	4	3	3	3	2	2	1	1	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
10	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	1	1	1	1	3
11	4	3	2	3	2	2	2	4	2	1	1	1	1	3	4	4	3	3	4	4	3	3
12	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
13	1	1	3	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1
14	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
15	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
16	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
17	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4
18	4	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3
19	4	3	2	3	2	2	2	4	2	1	1	1	1	3	4	4	3	3	4	4	3	3
20	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
21	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5
22	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
23	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
24	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5
25	4	4	3	4	2	2	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4
26	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
27	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	1	1	1	1	5
28	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
29	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3
30	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
31	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
32	4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	1	1	3	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2
34	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
35	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5
36	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
37	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
38	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5
39	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
40	1	1	3	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2
41	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
42	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
43	4	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
44	4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
46	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
47	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	4	4	3	4	3	2	3	1	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	2	2
49	1	1	3	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2
50	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
51	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
53	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
54	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
55	4	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2
56	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5
57	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
58	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
59	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5

60	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
61	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
62	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
63	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5
64	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4
66	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
67	4	3	4	3	3	3	5	5	5	1	1	1	1	3	5	5	5	3	5	5	5	5
68	4	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	2
69	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
70	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
71	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
72	1	1	3	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2
73	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
74	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
75	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
76	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4
77	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
78	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
79	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
80	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
81	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
82	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
83	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
84	4	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
85	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
86	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
87	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
88	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
90	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
91	4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4
94	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
95	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
96	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
97	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
98	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
99	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
100	1	1	3	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2
101	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
102	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
103	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
104	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4
105	4	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3
106	4	3	2	3	2	2	2	4	2	1	1	1	1	3	4	4	3	3	4	4	3	3
107	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
108	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	1	1	1	1	2
109	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	1	1	1	1	3
110	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
111	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	1	1	1	1	5
112	4	4	3	4	2	2	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4
113	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
114	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	1	1	1	1	5
115	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
116	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3
117	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
118	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
119	4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	1	1	3	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2
121	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
122	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
123	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
124	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
125	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
126	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
127	1	1	3	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2
128	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
129	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
130	4	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
131	4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2
133	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
134	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
135	4	4	3	4	3	2	3	1	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	2	2

136	1	1	3	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2
137	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
138	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
140	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2
141	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
142	4	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2
143	4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
144	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2
145	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
146	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
147	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4
148	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3
149	4	4	4	4	2	2	2	5	3	2	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5	3
150	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
151	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4
153	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
154	4	3	4	3	3	3	5	5	5	1	1	1	1	1	3	5	5	5	3	5	5	5
155	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
156	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
157	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
158	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
159	1	1	3	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2
160	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
161	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
162	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
163	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4
164	4	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3
165	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
166	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
167	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2
168	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
169	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
170	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
171	4	4	3	4	2	2	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4
172	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
173	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
174	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
175	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
176	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
177	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
178	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
179	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
180	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
181	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
182	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
183	4	3	3	3	2	2	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2
184	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	1	1	1	1	3
185	4	3	2	3	2	2	2	4	2	1	1	1	1	3	4	4	3	3	4	4	3	3
186	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
187	1	1	3	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2
188	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
189	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
190	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
191	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4
192	4	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3
193	4	3	2	3	2	2	2	4	2	1	1	1	1	3	4	4	3	3	4	4	3	3
194	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
195	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	1	1	1	1	2
196	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	1	1	1	1	3
197	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
198	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	1	1	1	1	5
199	4	4	3	4	2	2	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4
200	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
201	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	1	1	1	1	5
202	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
203	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3
204	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
205	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
206	4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	1	1	3	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2
208	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
209	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
210	4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
211	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3



212	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5
213	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
214	1	1	3	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2
215	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
216	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	
217	4	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
218	4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
219	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
220	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
221	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
222	4	4	3	4	3	2	3	1	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	2	2	
223	1	1	3	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2	
224	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
225	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
226	4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
227	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
228	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
229	4	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	
230	4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
231	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
232	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
233	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
234	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	
235	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	
236	4	4	4	4	2	2	2	5	3	2	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5	3	
237	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
238	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	
239	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	
240	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
241	4	3	4	3	3	3	5	5	5	1	1	1	1	3	5	5	3	5	5	5	5	5	
242	4	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
243	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
244	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
245	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	
246	1	1	3	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2	
247	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
248	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
249	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	
250	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	
251	4	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	
252	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
253	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	
254	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
255	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
256	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
257	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	
258	4	4	3	4	2	2	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	
259	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
260	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	
261	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
262	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
263	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
264	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	
265	4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
266	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	
267	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	
268	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
269	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	
270	4	3	3	3	2	2	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
271	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	1	1	1	1	3	
272	4	3	2	3	2	2	2	4	2	1	1	1	1	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
273	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	
274	1	1	3	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2	
275	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
276	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
277	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	
278	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	
279	4	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	
280	4	3	2	3	2	2	2	4	2	1	1	1	1	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
281	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	
282	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	1	1	1	1	2	
283	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	1	1	1	1	3	
284	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
285	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	1	1	1	1	5	
286	4	4	3	4	2	2	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	
287	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	

288	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	1	1	1	1	5
289	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
290	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3
291	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
292	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
293	4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
294	1	1	3	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2
295	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
296	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
297	4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
298	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
299	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
300	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
301	1	1	3	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2
302	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
303	4	5	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
304	4	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
305	4	5	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
306	4	5	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
307	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
308	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
309	4	4	3	4	3	2	3	1	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	2	2
310	1	1	3	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2
311	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
312	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
313	4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
314	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2
315	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
316	4	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2
317	4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
318	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2
319	4	5	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
320	4	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
321	4	5	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
322	4	5	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
323	4	4	4	4	2	2	2	5	3	2	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5	3
324	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
325	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
326	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4
327	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
328	4	3	4	3	3	3	5	5	5	1	1	1	1	3	5	5	5	3	5	5	5	5
329	4	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	2
330	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
331	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
332	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
333	1	1	3	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2
334	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
335	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
336	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
337	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2
338	4	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3
339	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
340	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
341	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2
342	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
343	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
344	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
345	4	5	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
346	4	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
347	4	5	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
348	4	5	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
349	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
350	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
351	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
352	4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
353	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	1	1	1	1	5
354	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
355	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3
356	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
357	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
358	4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
359	1	1	3	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2
360	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
361	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
362	4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
363	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3



38	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
39	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
40	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	1	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
42	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	4	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
45	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
46	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
47	4	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	4	3	3	3	3	3	3
48	4	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	5	3	3	3	3	3
49	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	4	2	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	2	4	4	4	3	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
52	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
55	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
56	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
58	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
59	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
62	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	4	3	4	4	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
70	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	3	4	3	3	3	2	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
74	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
79	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	1	1	1	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	4	3	4	3	3	4	4	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	3	4	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	4	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3
93	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
97	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
98	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	3	4	3	3	3	2	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
102	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
104	3	3	1	1	1</																								





266	4	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	1	5
267	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4
268	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
269	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
270	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
271	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3
272	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
273	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
274	3	4	3	3	3	2	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
275	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3
276	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
277	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
278	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	1	5
279	2	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	1	4
280	4	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	1	5
281	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
282	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
283	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3
284	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
285	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
286	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4
287	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
288	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
289	4	3	4	3	3	4	4	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
290	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
291	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
292	4	3	4	1	1	1	1	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	1	1
293	3	4	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	1
294	3	4	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	1
295	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
296	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
297	3	4	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
298	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
299	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
300	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3
301	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	1	3	1	3	3	2	3	3
302	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
303	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
304	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3
305	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
306	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
307	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	5	3
308	4	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	4	3
309	4	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	5	3
310	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1	2	3	3
311	3	3	3	3	4	2	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4
312	3	2	4	4	4	3	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	1	1	2
313	3	4	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
314	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
315	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3
316	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	2	3
317	3	4	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
318	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
319	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
320	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3
321	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
322	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
323	4	3	4	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1
324	4	3	4	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1
325	4	3	4	4	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1
326	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4
327	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
328	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
329	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
330	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3
331	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
332	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
333	3	4	3	3	3	2	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
334	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3
335	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
336	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
337	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
338	2	1	3	2	3	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
339	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
340	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	1	1	5	5	5
341	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	1	1	4	3	3

342	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	1	1	5	2	3	
343	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
344	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
345	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
346	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	
347	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
348	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
349	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
350	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
351	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
352	3	4	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
353	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
354	4	3	4	3	3	4	4	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
355	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
356	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
357	4	3	4	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	1	
358	3	4	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	1	
359	3	4	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	1	
360	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
361	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
362	3	4	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
363	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
364	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
365	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	
366	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	1	3	1	3	3	2	3	3	
367	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
368	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
369	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	
370	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
371	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	
372	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
373	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
374	4	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	5	3	
375	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	2	3	3
376	3	3	3	3	4	2	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	
377	3	2	4	4	4	3	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	1	1	2	
378	3	4	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
379	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
380	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	
381	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	2	3	
382	3	4	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
383	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
384	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	

CALIDAD DE ATENCIÓN - PILOTO																									
N°	Tangibilidad					Fiabilidad					Capacidad de respuesta					Seguridad					Empatía				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22			
1	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5				
2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3			
3	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3			
4	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5			
5	4	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5			
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4			
7	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3			
8	4	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5			
9	4	3	3	3	2	2	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2			
10	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	1	1	1	1	3			
11	4	3	2	3	2	2	2	4	2	1	1	1	1	3	4	4	3	3	4	4	3	3			
12	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5			
13	1	1	3	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2			
14	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3			
15	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3			
16	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5			



17	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4
18	4	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3
19	4	3	2	3	2	2	2	4	2	1	1	1	1	3	4	4	3	3	4	4	3	3
20	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
21	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
22	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
23	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
24	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
25	4	4	3	4	2	2	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4
26	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
27	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	1	1	1	1	5
28	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
29	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3
30	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3



## **Anexo 4: Artículo científico**

### **TITULO**

Calidad de atención y satisfacción del servicio al usuario externo en la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017

**AUTOR:** Iván Ulises Ccachura Sánchez

### **1. RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo en la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas.

Esta investigación sigue el camino del método hipotético deductivo, es de tipo básica de diseño no experimental, la población estuvo constituida por los usuarios externos de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, cuya muestra probabilística fue de 384 usuarios externos, a quienes se aplicó un cuestionario de calidad de atención de 22 preguntas en escala de Likert y el cuestionario de satisfacción del servicio al usuario de 20 preguntas en la escala Kuder Richardson (KR-20), con una confiabilidad a través del Alfa de Cron Bach superior de 0.90 en ambos casos y cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

En la presente investigación se concluyó que existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017. Existiendo una correlación Rho Spearman de 0.638, encontrándose un nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.024 < 0.05$  (altamente significativo), se rechazó la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis general

### **2. PALABRAS CLAVE**

Calidad de atención, Satisfacción del servicio

### **3. ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the relationship between the limitations of quality and service to the external user in the Nor Yauyos Cochas Landscape Reserve.

This research follows the path of the deductive hypothetical method, it is a basic type of non-experimental design, the population was constituted by the external users of the Nor Yauyos Cochas Landscape Reserve, whose probabilistic sample consisted of 384 external users, to whom a questionnaire was applied, of limitations of the quality of 22 questions on a Likert scale and the user satisfaction questionnaire of 20 questions on the Kuder Richardson scale (KR-20), with a reliability through the Alpha of Cron Bach higher than 0.90 in both cases and whose results are presented graphically and textually.

In the present investigation it was concluded that there is a significant relationship between the limitations of quality and service to the external user of the Nor Yauyos Cochas Landscape Reserve, 2017. There is a Rho Spearman correlation of 0.638, finding a moderate correlation level and being the level of bilateral significance  $p = 0.024 < 0.05$  (highly significant), the null hypothesis was rejected and the general hypothesis was accepted.

### **4. KEYWORDS**

Quality of service, Satisfaction of the service

### **5. INTRODUCCIÓN**

La Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas: un paraíso natural al sur de Lima, ubicada en la cuenca alta y media del río Cañete, abarca un área de 221 268.48 hectáreas y es el escenario de numerosas cascadas, valles y montañas de gran belleza natural. Tiene gran afluencia de turistas, pero no se han hecho estudios para la medición de la calidad de atención y su relación con la satisfacción del servicio al usuario externo en la rama de turismo. Se necesita ampliar servicios y mejorar la ruta de transporte, así como adiestrar al personal que atiende en relación a los servicios prestados a los turistas, además de emplear eficacia y eficiencia en el manejo administrativo de tipo gerencial. Es de importancia conocer la opinión del usuario para poder mejorar la atención en áreas

específicas que permitan brindar servicios de calidad para poder ampliar el universo de los turistas que acuden a este centro turístico y ello solo es posible haciendo diagnósticos precisos para la mejora del servicio y la atención tanto a turistas extranjeros y nacionales.

## **6. METODOLOGÍA**

Investigación Básica, Enfoque Cuantitativo, Método hipotético deductivo. La investigación posee un diseño descriptivo, correlacional, no experimental.

### **Población**

La población o universo de interés es Infinita de usuarios externos en la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017.

### **Muestra**

La muestra de interés en esta investigación, está conformada por 384 usuarios externos en la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017.

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

Encuesta, se utilizó el paquete estadístico IBM SPSS 24.0, para validar, procesar y contrastar hipótesis.

### **Instrumentos**

Encuesta de la Variable 1 Calidad de atención - Servqual.

Encuesta de la Variable 2 Satisfacción del servicio - Minsa.

## **7. RESULTADOS**

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.638 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.024 < 0.05$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017.

## 8. DISCUSIÓN

La presente investigación corrobora lo planteado por Canales (2017), al aseverar que la calidad y la satisfacción son variables que tienen una asociación, con un resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.846 indicando que existe relación positiva en el nivel de correlación alta. Coincide a su vez con lo planteado por Méndez (2017), en el que consecuentemente la calidad y la satisfacción de los usuarios externos tienen correlaciones altas siendo que el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.846 indica que existe relación positiva entre las variables, con un nivel de correlación alta.

## 9. CONCLUSIONES

En cuanto a la hipótesis general, se concluye la relación de la calidad de atención y la satisfacción del servicio al usuario externo de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas. De acuerdo a los resultados obtenidos se logró determinar que existe una relación positiva entre las variables con una correlación moderada de Rho Spearman de 0.638 y un nivel con significancia bilateral altamente significativa de  $p=0.024<0.05$ .

## 10. BIBLIOGRAFÍA

- Armada, R. (2015). *La Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución* (tesis de doctorado). Universidad de Murcia, Murcia, España. Recuperado de: <http://bit.ly/2n9ZVJC>
- Betancourt, A. (2012). *La evaluación de la calidad de servicio en el usuario externo* (tesis de doctorado). Universidad de la Tunas, Las Tunas, Cuba. Recuperado de: <http://bit.ly/2orw6p5>
- Biencinto, A (2012). *La satisfacción del cliente externo en organizaciones de fitness* (tesis de maestría). Universidad Politécnica de Madrid, Madrid, España. Recuperado de: <http://bit.ly/2oae0s8>

- Canales, C (2017). *Calidad percibida y satisfacción del usuario externo en el Patronato Parque de las Leyendas, Lima, 2016 (tesis de maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Del Salto, E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012 (tesis de maestría)*. Instituto Superior de Investigación y Postgrado, Quito, Ecuador.
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Elera-Gómez, R. (2010). *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao (tesis de maestría)*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Recuperado de: <http://bit.ly/2nFsp1N>
- García, M. (2013). *Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los Servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa-Chorrillos en el período febrero-mayo 2013 (tesis de doctorado)*. Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. Recuperado de: <http://bit.ly/2n9RHRU>
- Huiza, G. (2012). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la Base Naval del Callao (tesis de maestría)*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de: <http://bit.ly/2ntGG19>
- Ishikawa, K. (1997). *¿Qué es control total de la calidad?: la modalidad japonesa*. Bogotá, Colombia: Editorial Norma.
- Juran, J. (2001). *Manual de calidad de Juran*. (5a ed.). Madrid, España: Mc Graw Hill.

- Méndez, F. (2017). *Calidad y satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Morel, J (2014). *Retos del turismo para la inclusión social: lecciones a partir del caso de la reserva paisajística Nor Yauyos cochás (Perú)*. Lima, Perú: Instituto de Estudios Peruanos.
- Ortiz, V. (2015). *Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta Servqual, en la Micro Red Villa-Chorrillos en el año 2014* (tesis de maestría). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Orozco, B. (2012). *Nivel de satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa del hospital departamental San José de Marulanda* (tesis de maestría). Universidad Católica de Manizales, Caldas, Colombia.
- Pelaes, L. (2012). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos* (tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de: <http://bit.ly/2jSoHxf>
- Pezoa, M. (2010). *Propuesta metodológica que permite evaluar la percepción de la calidad percibida desde los usuarios de salud*. Recuperado de: <https://bit.ly/2vTtVD8>
- Quichca, T. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010-1 del Instituto Superior Particular La Pontifica del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga – Ayacucho – Perú* (tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.



- Rojas, J (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de Lo Prado (tesis de maestría)*. Universidad de Chile, Santiago, Chile.
- Velásquez, E. (2010). *Calidad de la Gestión Administrativa de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa (tesis de doctorado)*. Universidad Nacional de Itapúa, Itapúa, Paraguay. Recuperado de: <https://bit.ly/2KpZR0>
- Veliz, M. (2013). *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (Cerits) de la Disa II Lima Sur (tesis de maestría)*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de: <http://bit.ly/2orpKWS>
- Urbina, C (2015). *La calidad de servicio y la satisfacción de los Clientes de la empresa: Corporación Norte S.A.C. –Ciudad Trujillo 2014 (tesis de maestría)*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Yuliz, T (2014). *Definición de calidad*. Recuperado de: <http://bit.ly/2hnxvH>
- Zamudio I. (2012). *El uso del SERVQUAL en la verificación de la calidad*. Recuperado de: <http://bit.ly/2nZ2ind>
- ZEITHAML, V. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios: Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.