



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La calidad percibida, el servicio brindado y su influencia  
en la satisfacción de los usuarios de consulta externa del  
Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red  
de Salud – Ate III, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**AUTOR:**

Mg. Juan Arnulfo Vega Bernuy

**ASESORA:**

Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe

**SECCIÓN**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Dirección

**PERÚ - 2017**

Dr. Felipe Guizado Oscoco

Presidente

Dr. Luis Alberto Núñez Lira

Secretario

Dra. Gliria Méndez Ilizarbe

Vocal

### **Dedicatoria**

A mis padres Manuel y Leónidas porque siempre estuvieron a mi lado apoyándome incondicionalmente en todo momento y por ser los artífices de poder lograr mis metas, a mi compañera de vida Yaneth por su comprensión, apoyo y confianza, a mis hijos Fiorella, Juanma y Diego, por creer en mí y apoyar mis decisiones, a mi nieta: Arianita, hermanos: Irene, Raúl y Jorge , a mis tíos, primos, sobrinos: Martín, pamela, Angie, Priscila y Dyron, ahijados: Erick, Inés, Luis, Jean Paul, Angie, Lizbeth, Axel y Alisson, a todos ellos por su apoyo incondicional y por su cariño.

### **Agradecimiento**

A mis colegas doctorandos y muy en especial a Juan Saldarriaga Peña y Patricia Cepeda Gamio por su constante apoyo en el desarrollo de la presente investigación. A mi asesora Dra. Gliria Méndez Ilizarbe por todo lo brindado.

El autor

## Declaración de autenticidad

Yo, Juan Arnulfo Vega Bernuy, estudiante del Programa Académico Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 08028161, con la tesis titulada “La calidad percibida, el servicio brindado y su influencia en la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, diciembre del 2016

---

Juan Arnulfo Vega Bernuy

DNI N° 08028161

## Presentación

Señor presidente;

Señores miembros del jurado;

Presento la tesis titulada “La calidad percibida, el servicio brindado y su influencia en la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016”, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

La presente investigación es transeccional relacional-causal donde se busca hallar la influencia de las variables independientes calidad percibida y servicio brindado en la variable dependiente satisfacción. Está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. El tercer capítulo está dedicado a la presentación y análisis de resultados. En el cuarto capítulo se realiza la discusión correspondiente. En el quinto capítulo se presentan las conclusiones a las que se llegó luego del análisis de las variables del estudio. El sexto capítulo refiere las recomendaciones del autor. El séptimo capítulo contiene las referencias bibliográficas con las cuales se ha apoyado la investigación. Finalmente se presentan los anexos.

Espero pues, que esta investigación sirva de referencia para estudios posteriores que puedan abordar con mayor profundidad el problema de esta investigación.

**Contenido**

	Pág.
<b>Página del Jurado</b>	<b>ii</b>
<b>Dedicatoria</b>	<b>iii</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>iv</b>
<b>Declaración de autenticidad</b>	<b>v</b>
<b>Presentación</b>	<b>vi</b>
<b>Índice</b>	<b>vii</b>
<b>Resumen</b>	<b>xiii</b>
<b>Abstract</b>	<b>xiv</b>
<b>Resumo</b>	<b>xiv</b>
<b>I. Introducción</b>	
1.1. Antecedentes	17
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	32
1.3. Justificación	52
1.4. Problema	54
1.5. Hipótesis	55
1.6. Objetivos	56
<b>II. Marco metodológico</b>	
2.1. Variables	58
2.2. Operacionalización de variables	59
2.3. Metodología	61
2.4. Tipos de estudio	62
2.5. Diseño	62
2.6. Población, muestra y muestreo	63
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	64
2.8. Métodos de análisis de datos	67
2.9. Aspectos éticos	67

<b>III. Resultados</b>	<b>69</b>
<b>IV. Discusión</b>	<b>91</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>97</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>99</b>
<b>VII. Referencias</b>	<b>108</b>

### **Apéndices**

- Apéndice A. Matriz de consistencia
- Apéndice B. Matriz de operacionalización de las variables
- Apéndice C. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide
- Apéndice D. Instrumento de medición de las variables
- Apéndice E. Base de datos para la prueba de confiabilidad
- Apéndice F. Base de datos general
- Apéndice G. Fiabilidad de las variables

## Lista de Tablas

	Pág.	
Tabla 1	Ficha técnica del estudio	18
Tabla 2	La calidad como excelencia	19
Tabla 3	Resultados de la Calidad de Servicio y dimensiones en entidades de Salud de la Región Callao	28
Tabla 4	Matriz de operacionalización de la variable calidad percibida	59
Tabla 5	Matriz de operacionalización de servicio brindado	60
Tabla 6	Matriz de operacionalización de satisfacción	61
Tabla 7	Validez de instrumentos por expertos	65
Tabla 8	Estadísticos de confiabilidad	66
Tabla 9	Estadísticos de confiabilidad	66
Tabla 10	Estadísticos de confiabilidad	66
Tabla 11	Frecuencia de calidad percibida	71
Tabla 12	Frecuencia de accesibilidad	72
Tabla 13	Frecuencia de fiabilidad	73
Tabla 14	Frecuencia de seguridad	74
Tabla 15	Frecuencia de servicio brindado	75
Tabla 16	Frecuencia de estrategia	76
Tabla 17	Frecuencia de sistemas	77
Tabla 18	Frecuencia de personal	78
Tabla 19	Frecuencia de satisfacción	79
Tabla 20	Frecuencia de empatía	80
Tabla 21	Frecuencia de capacidad de respuesta	81
Tabla 22	Frecuencia de aspectos tangibles	82
Tabla 23	Información de ajuste del modelo de regresión de calidad percibida, servicio brindado y satisfacción	83
Tabla 24	Pseudo R cuadrado del modelo de regresión de calidad percibida, servicio brindado y satisfacción	84
Tabla 25	Información de ajuste del modelo de regresión de calidad percibida, servicio brindado y empatía	85

Tabla 26	Pseudo R cuadrado del modelo de regresión calidad percibida, servicio brindado y empatía	85
Tabla 27	Información de ajuste del modelo de regresión de calidad percibida, servicio brindado y capacidad de respuesta	87
Tabla 28	Pseudo R cuadrado del modelo de regresión de calidad percibida, servicio brindado y capacidad de respuesta	87
Tabla 29	Información de ajuste del modelo de regresión de calidad percibida, servicio brindado y aspectos tangibles	89
Tabla 30	Pseudo R cuadrado del modelo de regresión de calidad percibida, servicio brindado y aspectos tangibles	89

## Lista de Figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1 Procesos de calidad, servicio brindado y satisfacción del usuario	20
Figura 2 Modelo de estructura de calidad (nórdico y americano)	22
Figura 3 Calidad percibida	71
Figura 4 Accesibilidad	72
Figura 5 Fiabilidad	73
Figura 6 Seguridad	74
Figura 7 Servicio brindado	75
Figura 8 Estrategia	76
Figura 9 Sistemas	77
Figura 10 Personal	78
Figura 11 Satisfacción	79
Figura 12 Empatía	80
Figura 13 Capacidad de respuesta	81
Figura 14 Aspectos tangibles	82
Figura 15. Curva COR de la influencia de la calidad percibida y el servicio brindado en la satisfacción	84
Figura 16. Curva COR de la influencia de la calidad percibida y el servicio brindado en la empatía	86
Figura 17. Curva COR de la influencia de la calidad percibida y el servicio brindado en la capacidad de respuesta	88
Figura 18. Curva COR del efecto de la calidad percibida y el servicio brindado en los aspectos tangibles	90

## Resumen

La presente investigación titulada “La calidad percibida, el servicio brindado y su influencia en la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016”, tuvo como objetivo general determinar la influencia existente entre las variables calidad percibida y servicio brindado en la satisfacción de los usuarios externos.

La investigación es transeccional relacional-causal. Para la recolección de información se aplicó a la muestra no probabilística de 328 usuarios externos de la institución investigada una ficha de cuestionario tipo Likert, elaborada por el autor de la presente investigación, que constó de 18 preguntas cerradas referentes a calidad percibida, 18 preguntas cerradas referentes a servicio brindado y 18 preguntas cerradas con respecto a satisfacción.

Los resultados obtenidos, mediante la prueba paramétrica de regresión múltiple, determinaron que la calidad percibida y el servicio brindado influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016.

**Palabras Claves:** calidad percibida, accesibilidad, fiabilidad, seguridad, servicio brindado, estrategia, sistemas, personal, satisfacción, empatía, capacidad de respuesta y aspectos tangibles.

## **Abstract**

This research entitled "perceived quality, the service offered and its influence on the satisfaction of users of outpatient child maternal Center San Fernando de la Micro health network - Ate III, 2016", had general objective to determine the existing influence between the variables perceived quality and service provided on the satisfaction of external users.

The research is relational-causal transactional. For the collection of information was applied to the sample not probabilistic 328 outside users of the research institution a questionnaire sheet Likert-type, made by the author of this research, which consisted of 18 closed questions relating to perceived quality, 18 closed questions pertaining to service provided and 18 closed with respect to satisfaction questions.

The results obtained using the parametric test of multiple regression, determined that the perceived quality and the service offered significantly influence the satisfaction of users of external consultation of the maternal child San Fernando the Micro network of Health Center - Ate III, 2016.

Key words: perceived quality, accessibility, reliability, safety, service provided, strategy, systems, personnel, satisfaction, empathy, responsiveness and tangible aspects.

## Resumo

A presente investigação titulada “A qualidade percebida, o serviço brindado e sua influência na satisfação dos utentes de consulta externa do Centro Materno Infantil San Fernando da Micro Rede de Saúde – Ate III, 2016”, teve como objectivo geral determinar a influência existente entre as variáveis qualidade percebida e serviço brindado na satisfação dos utentes externos.

A investigação é transeccional relacional-causal. Para a coleta de informação aplicou-se à mostra não probabilística de 328 utentes externos da instituição pesquisada uma ficha de questionário tipo Likert, elaborada pelo autor da presente investigação, que constou de 18 perguntas fechadas referentes a qualidade percebida, 18 perguntas fechadas referentes a serviço brindado e 18 perguntas fechadas com respeito a satisfação.

Os resultados obtidos, mediante a prova paramétrica de regreção múltipla, determinaram que a qualidade percebida e o serviço brindado influem significativamente na satisfação dos utentes de consulta externa do Centro Materno Infantil San Fernando da Micro Rede de Saúde – Ate III, 2016.

**Palavras Fines:** qualidade percebida, acessibilidade, confiabilidade, segurança, serviço brindado, estratégia, sistemas, pessoal, satisfação, empatia, capacidade de resposta e aspectos tangíveis.

## **I. Introducción**

La importancia de la calidad percibida, el servicio brindado y la satisfacción del usuario de consulta externa es una preocupación constante de los establecimientos de cualquier nivel de atención y en especial del establecimiento materia de investigación, tanto desde el punto de vista de la planificación de la asistencia sanitaria como de la gestión de los procesos asistenciales. El interés de la presente tesis doctoral se centra en el análisis de aquellos factores que en mayor medida determinan la influencia que existe entre la calidad percibida y el servicio brindado en la satisfacción de los usuarios de consulta externa y a su vez la influencia de la satisfacción sobre la calidad percibida por nuestros pacientes en la prestación de los servicios con el establecimiento en general.

Con la intención de poder llegar a lograr un mayor entendimiento y conocimiento de los factores determinantes de la calidad percibida, servicio brindado influye significativamente sobre las distintas dimensiones de la satisfacción por los mismos, se inicia la presente tesis doctoral. Para alcanzar esta meta, la misma se ha dividido en cuatro capítulos:

En el primer capítulo contiene el marco teórico, que comprende toda la fundamentación teórica de las diferentes conceptualizaciones sobre la calidad percibida, el servicio brindado y la satisfacción del usuario que han ido apareciendo en los últimos años.

El segundo capítulo está centrado en el marco metodológico, que detalla las variables con definiciones conceptuales y operacionales, la operacionalización de las variables, la metodología a llevarse a cabo, el tipo de estudio, el tipo de diseño, la población muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos (técnicas, instrumentos, proceso de validación, confiabilidad del instrumento de cada variable), métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

El tercer capítulo está relacionado a la presentación de resultados, análisis e interpretación de datos, tras la recogida y posterior tratamiento de la información.

Posteriormente se presenta las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y finalmente se incluye los anexos respectivos.

## **1.1. Antecedentes**

Acorde a las revisiones documentales, tanto de fuentes impresas como digitales a nivel nacional e internacional, se pudo constatar que se han desarrollado diversas investigaciones sobre las variables propuestas; sin embargo no existe alguna que relacione las mismas como se propone en esta investigación.

### **1.1.1. Antecedentes internacionales**

Ros (2016), en su trabajo titulado “Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual”, comenta que la importancia de prestar servicios de calidad y satisfacer al consumidor o usuario de dichos servicios se ha convertido en la actualidad en uno de los objetivos más importantes de las organizaciones y empresas orientadas al consumidor.

Se recogieron 143 encuestas, de las que finalmente resultaron 141 encuestas válidas (50,36% de la población total), tras la comprobación de cuestionarios no válidos y la existencia de valores atípicos y/o extremos en los datos de la muestra, lo que supone un error muestral del 5,83% con un nivel de confianza del 95%. La muestra utilizada en esta investigación se compone de 141 familiares (50,36% de la población total) de los niños y niñas que reciben el servicio de Apoyo Educativo de Asociación para la atención a personas con Autismo y con Trastornos del Desarrollo ASTRADE, quienes participaron de forma anónima y desinteresada en este estudio. El trabajo empírico de esta investigación se realizó entre los meses de enero y abril de 2015. El cuestionario se diseñó a través Google Formularios y se hizo llegar a los familiares de las personas con discapacidad intelectual a través de distintos medios para garantizar el mayor número de respuestas.

Tabla 1

*Ficha técnica del estudio*


---

Tipo de encuesta realizada	Cuestionario estructurado
Lugar de realización	Domicilio usuario, centro educativo
Universo	Usuarios del servicio de Apoyo Educativo
Tamaño de la Muestra	141 encuestas válidas
Error muestral	±5,83%
Nivel de confianza	95% (p=q=0,5)
Fecha del trabajo de campo	De Enero a Abril de 2015

---

Fuente: Ros (2016).

*En general, los usuarios del servicio valoran de forma muy positiva todos los aspectos evaluados, especialmente aquellos relacionados con la satisfacción con el servicio recibido, mostrando además una gran disposición a realizar acciones favorables a la organización. A continuación, se detallan estos resultados para cada uno de los factores analizados.* En relación a la calidad del servicio, los resultados obtenidos reflejan una valoración muy positiva de los usuarios, especialmente sobre los aspectos intangibles (0,764) frente a los tangibles (0,636). En cuanto a la satisfacción del usuario con el servicio, los resultados hallados muestran que los usuarios también la valoran muy positivamente (0,783), siendo “En el Servicio Educativo tratan de cometer los menores errores posibles” el ítem más valorado. En relación a la calidad de vida, los usuarios perciben muy favorablemente las mejoras que el servicio produce en las condiciones de vida de sus familiares con discapacidad intelectual, a través de los factores derechos (0,766), inclusión social (0,719), autodeterminación (0,737) y mejora global (0,742). Los usuarios se muestran muy dispuestos a emprender acciones positivas a la organización (0,811), siendo además el factor que recibe la mayor puntuación por parte de los usuarios del servicio. Por su parte, el factor intenciones negativas recibe la menor puntuación, siendo lo esperado cuando el servicio que se presta es de calidad, los usuarios están satisfechos y se perciben las mejoras en la calidad de vida. El ítem más valorado ha sido “Recomendaría el Servicio Educativo a quien le pida consejo”, esperando que los usuarios

recomienden el servicio a terceras personas, asegurando la viabilidad de la organización. En las conclusiones se señalan las relativas a la validación de los instrumentos de medida empleados en esta investigación en lo referente a la valoración que los usuarios realizan sobre los distintos aspectos del servicio y sobre las relaciones que se producen entre las variables analizadas.

Tabla 2

*La calidad como excelencia*

<b>Definición</b>	<b>Autores</b>
Calidad es lo bueno, la forma más alta, la idea más alta de todo	Pirsig (1974)
Calidad es lograr o alcanzar el más alto nivel en lugar de contentarse con lo fraudulento	Tuchman (1980)
Calidad es lograr los más altos niveles de los diferentes atributos de un producto y la superioridad en el desempeño	Garvin (1984)
Calidad es absoluta y universalmente reconocible, una marca de estándares inflexibles y alto rendimiento	Garvin (1988)
Calidad es la superioridad	Zeithaml (1988)
Calidad es la superioridad o excelencia	RAE (2015)

Fuente: Ros (2016)

Ruiz-Alejos (2015), en su tesis doctoral “Análisis de la calidad percibida, satisfacción, valor percibido e intenciones futuras de los usuarios de los servicios deportivos públicos gestionados por Logroño deportes”. El objetivo es de dar respuestas a estas necesidades, por un lado, estableciendo perfiles de usuarios en base a variables socio demográficas y motivacionales para la práctica físico deportiva y, por otro, evaluando los niveles de calidad percibida, satisfacción y valor percibido de los servicios ofertado por Logroño deporte, las intenciones futuras de sus usuarios así como las interrelaciones entre estas variables. Para ello se han evaluado se han medido y evaluado la calidad percibida, la satisfacción, el valor percibido de los servicios así como la relación e influencia de estas variables entre sí, además, con respecto a las intenciones futuras(fidelidad) con la entidad. Asimismo se pretende conocer los motivos por los que los usuarios realizan práctica deportiva así como los distintos segmentos de usuarios

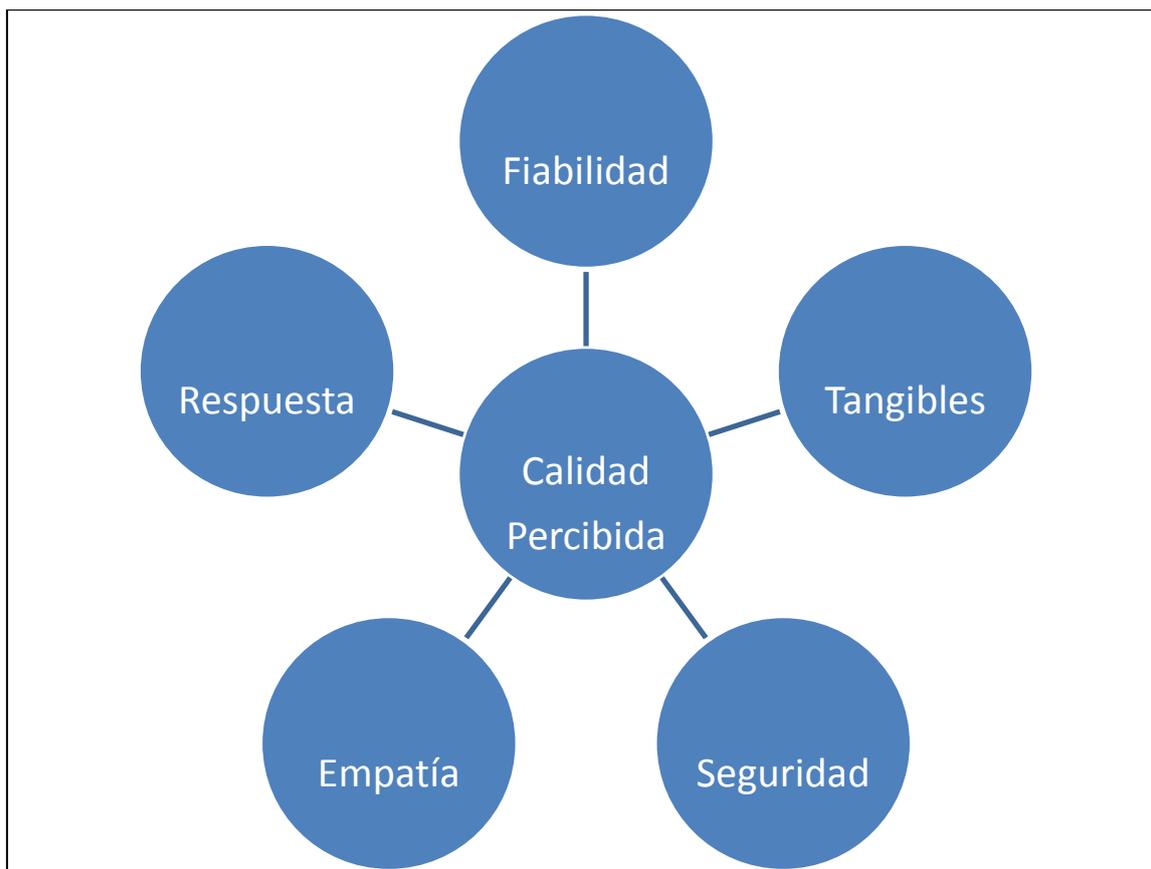
de la entidad. La población de la presente investigación estuvo constituido en el año 2012 por 65,548 usuarios de los cuales el 45.5% estuvo constituido por varones y el 55% por el sexo femenino. Del total de usuarios el 77.15% eran usuarios abonados alrededor de 50,573 usuarios, y el 22.85% estaba constituido por usuarios que no eran abonados. Para la muestra se utilizó un muestreo por conveniencia. Una vez analizados los motivos de la práctica de la actividad física, los resultados reflejan que la población de estudio realizaba práctica deportiva a partir de la motivación o regulación intrínseca (4.13 más o menos 0.71), integrada. La segmentación de usuarios en función de usuarios en función de los motivos de la práctica. Los resultados obtenidos mediante análisis clúster arrojó regular con estructura de dos conglomerados homogéneos. Los resultados que se obtuvo sobre calidad percibida, ofrecen datos favorables, la valoración global media (sobre 5) arroja de 3.53 más o menos 0.57 y en los usuarios que optan por actividad dirigida de 3.67 más o menos 0.54, en lo relacionado con los recursos humanos, técnicos (3.98 más o menos 0.93) y personal de servicios (3.78 más o menos 0.54). Los obtenidos en relación a la satisfacción de los usuarios de servicios fue de 3.98 más o menos sobre 5. Los obtenidos respecto a valor percibido con una valoración media de de 3.72 más o menos 0.02 sobre 5. Respecto a intenciones futuras con una valoración media de 4.50 más o menos 0.82 sobre 7.



Fuente: Ruiz-Alejos (2015)

*Figura 1.* Procesos de calidad, servicio brindado y satisfacción del usuario

Palacios (2013), en su tesis doctoral denominado “ Valoración psicométrica de la escala QPSC de calidad percibida en servicios socioculturales locales”, en la cual manifiesta que a pesar de las debilidades y limitaciones señaladas, pensamos que la escala QPSC posee buenas cualidades psicométricas y que constituye un Instrumento de medida valioso y útil para desarrollar una mejor gestión técnico científica de la calidad de los servicios socioculturales municipales, con lo que ello significa para el bienestar social de los ciudadanos. Confiamos en que con este trabajo de investigación hayamos contribuido, siquiera modestamente, a la consecución de ese loable propósito. El objetivo específico que se han perseguido en este trabajo es describir y analizar el concepto de calidad percibida del servicio y los principales instrumentos existentes para medirla, describir críticamente el proceso de confección y la factibilidad de la escala QPSC, entre otros. El coeficiente de validez, calculado como un coeficiente de correlación de Pearson entre las puntuaciones de la escala y las puntuaciones de la variable externa Valoración Global del Servicio, arroja un valor igual o mayor de 0,70 y el coeficiente de validez corregido por atenuación arroja valores iguales o mayores de 0,75, indicativos de que la escala presenta suficiente evidencia de validez basada en la relación con un criterio., En definitiva, nos parece que la escala QPSC refleja una estructura dimensional apropiada para el tipo de servicios cuya calidad pretende medir, puesto que abarca los elementos tangibles e intangibles involucrados en los servicios socioculturales locales. Todo ello significa, en definitiva, que la estructura factorial de la escala QPSC mantiene una considerable estabilidad cuando se aplica en grupos de sujetos de distinto sexo, superior a la que observamos cuando se aplica en diferentes momentos de medición.



Nota: Adaptado de Valoración psicométrica de la escala QPSC de la calidad percibida en servicios socioculturales locales

Figura 2. Modelo de estructura de calidad (nórdico y americano)

López (2013) En su tesis denominada: " Calidad, satisfacción y patologías en un servicio de urgencias", indica que el objetivo es alcanzar, a través de estrategias, una Atención Primaria de calidad, orientada al ciudadano, que tenga una alta capacidad de resolución y que potencie la continuidad asistencial, contando con unos profesionales motivados y capacitados y con una organización descentralizada, participada, eficiente y eficaz. Por eso, las estrategias que se presentan tienen dos ejes fundamentales: el ciudadano y el profesional. Del total de personas contabilizadas en un año (33.296), la asistencia femenina es de 17.436 y la masculina de 15.860, siendo más frecuente la demanda femenina (52'36 %), respecto a la masculina (47'63 %). El número de asistencias realizadas por las mañanas, de lunes a sábado, por un equipo a la demanda por el 112 o por Centros de salud ante la imposibilidad de realizarlo su médico de

cabecera ha sido de 744. La opinión de los usuarios, como en otros estudios de satisfacción sanitarios, muestra una valoración positiva general; lo que demuestra que ésta aumenta a medida que hacen uso del Servicio en más ocasiones, lo que podría relacionarse con el grado de resolución de los Servicios de Urgencias, donde la atención, el diagnóstico y, en muchos casos, el tratamiento suelen ser en el acto, lo que produce que el usuario vuelva a su domicilio con la sensación de problema resuelto. La calidad asistencial es alta, siendo buena en la mayoría de las respuestas de la encuesta de satisfacción. Respecto a la calidad de vida de los pacientes atendidos, se objetiva un elevado número de personas que presentan ciertas limitaciones en actividades cotidianas debido a problemas físicos y/o psíquicos. Al relacionar la variable "Frecuentación" con los respectivos meses del año se observa un aumento con una relación estadísticamente significativa ( $p < 0,05$ ) entre los meses que coinciden con cambios estacionales sobre todo Enero y Octubre, que además coincide para asistencias en el punto de atención continuada y a domicilio. La variable "Frecuentación" con la variable edad tiene una relación estadísticamente significativa siendo más frecuente en edades medias 30-50 años ( $p > 0,05$ ). En la encuesta de satisfacción podemos observar que durante los meses de menos frecuentación hay mejor opinión sobre el personal o la atención recibida de buena o excelente con una relación estadísticamente significativa ( $p > 0,03$ ). Las variables de la encuesta de satisfacción: "Amabilidad de personal", "compresión de necesidades" y "apariencia del personal" tienen relación estadísticamente significativa ( $p > 0,05$ ) con "preparación del personal". La variable "frecuentación" tiene una relación estadísticamente significativa con la de "limitación para subir varios pisos" ( $p > , 3$ ). También hay relación de la "frecuentación" con "hacer menos de lo que hubiera querido debido a la salud física" ( $p > , 5$ ), "dejar de hacer algunas tareas debido a la salud física" ( $p > 0,05$ ) y "limitación para realizar actividades cotidianas" ( $p > 0,05$ ). Se observa también que los usuarios del Servicio con "limitación para subir pisos" o "hacer menos de lo que hubiera querido debido a la salud física" tienen una mejor opinión en la encuesta de satisfacción en cuanto a "la apariencia personal" o a "la preparación del personal" con relación estadísticamente significativa ( $p < 0,03$  y  $0,05$ ). Existe una relación estadística entre la "frecuentación" y "el día de la semana": Domingo ( $p > 0,03$ ) que están cerrados los Centros de Salud.

También observamos relación estadística entre la “frecuentación”, los “meses del año” y el “tipo de patología” sobre todo respiratoria ( $p=$  , ...).

Hamui, Fuentes, Aguirre y Ramírez (2013), en el proyecto de Investigación denominado: Expectativas y experiencias de los usuarios del Sistema de Salud en México: Un estudio de satisfacción con la atención médica. indica que el 98% de los investigados manifestaron su plena y absoluta satisfacción en cualquier actividad médica y, más aún, cuando la encuesta abarca a una población doliente y esperanzada, de distintos estratos socioeconómicos y con una gran variedad de expectativas. Las cifras cuantitativas complementaron sobre la importancia y el uso que hace la población mexicana de las medicinas alternativas, se halló que 619 usuarios, que representaron 28.4 % del total, utilizaron las siguientes modalidades: herbolaria (15%), homeopatía (11%), huesero (10%), sobador (9%) y acupuntura (7%), curandero (3%) y 1% fue partidario de la magnetoterapia, naturismo, cama terapéutica, aromaterapia, microdosis, electrodos, quiropráctico, meditación, yoga, iridología y metafísica. Los resultados del estudio cuantitativo basado en una muestra de 2176 usuarios cuya información fue proyectada a un total de 1 457 964 consultas otorgadas en las unidades médicas estudiadas durante noviembre de 2010. Por lo tanto, las cifras presentadas en las tablas se refieren a estimadores de totales y porcentajes poblacionales en dicho periodo. El tema resulta de gran relevancia porque, al margen de todos los indicadores de seguridad de un hospital (índices de mortalidad, infecciones, complicaciones, accidentes, tasas de reingreso, etcétera), la satisfacción del paciente es, sin duda, el mejor reflejo del nivel de la calidad de la atención médica que se presta.

### **1.1.2. Antecedentes nacionales**

Pastor (2014), en su tesis titulada: Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: De la imposición de la oferta a escuchar a la demanda. En su objetivo propone y desarrolla un Modelo de Evaluación de la Satisfacción de los Clientes de las Empresas Prestadoras de Servicios (EPS) . Esta visión también se refleja en el objetivo estratégico del sector saneamiento que se compromete a “Promover el acceso de la población a

servicios de saneamiento sostenibles y de calidad que ayudan a explicar la relación entre las EPS y sus clientes, y sirven para definir los parámetros de calidad de servicio que explican la satisfacción de los clientes; situación que facilita un ambiente favorable para el desarrollo de inversiones, sinceramiento de tarifas y uso adecuado y sostenible de los servicios. El gobierno espera alcanzar al año 2016 una "Cobertura de agua potable, saneamiento y tratamiento de aguas servidas de 92%, 88% y 75%, las cuales se necesita un presupuesto estimado de 3,700; 4,300 y 800 millones de soles respectivamente. La presente tesis se sustenta en el análisis de una parte de la información relacionada a los estudios realizada a los clientes de 5 EPS. Durante la primera etapa se han realizado entrevistas, encuestas y Focus group en las cinco ciudades seleccionadas, la investigación inicialmente será exploratoria, en tanto los estudios relacionados a la satisfacción por los servicios de agua y saneamiento no son frecuentes en el Perú; será histórica y comparativa en la presentación de los resultados del sector saneamiento, descriptiva y de diagnóstico para la presentación de los resultados. El presupuesto modificado de los años 2001, 2006 y 2011 se ha incrementado de 36, 55 a 114 mil millones de soles, según el MEF, entre los años 2006 y 2011 se ha asignado a todos los niveles de gobierno 15,665 millones de soles para ampliar la cobertura y mejorar la calidad de los servicios de agua y saneamiento, de los cuales solo se ejecutó el 62%. El modelo general muestra 13 factores que condicionan la opinión favorable de la población, 4 de estos representan el 46.4% del total de las variables que deben ser consideradas para alcanzar el objetivo, de recibir de parte de la población una opinión favorable, sustentada en la satisfacción por el producto y los servicios que reciben. En realidad la población, para estar satisfecha, espera recibir agua potable de calidad, buen servicio, y buena atención, de una empresa que actúe con transparencia y entregue información para el buen uso y cuidado del producto y la infraestructura, como contraparte los clientes cambiaran su actitud a otra que reconozca los esfuerzos en la gestión de la empresa y sean más solidarios con los que no tienen acceso al agua potable Como se ha mostrado, el modelo SERVQUAL permite conocer la percepción, expectativas y calcular la satisfacción de los clientes de las EPS. Siguiendo el modelo propuesto por la CIER, se ha evaluado cada una de estas variables en relación al producto, a los servicios ofrecidos y al precio, con los

resultados, se ha desarrollado una metodología de cálculo del indicador general, sobre la base de los datos recogidos en la encuesta aplicada y validada en 5 ciudades. Existe una alta relación entre la satisfacción de los clientes con la opinión positiva que estos tienen de las EPS, los mismos que se han determinado con el análisis de factores, que muestra las respuestas que influyen positivamente en la imagen de la empresa, estas respuestas traducidas en actividades, como se ha dado cuenta, sustentan las decisiones de las EPS, procesos que ya están siendo tomadas en cuenta por el organismo regulador La SUNASS mediante Resolución del Consejo Directivo 012-2013-SUNASS CD, ha resuelto en el art. 1) *“Aprobar la fórmula tarifaria que será de aplicación por SEDACUSCO S:A: para el quinquenio regulatorio 2013-2018, mediante incrementos tarifarios base y condicionados”,* La SUNASS condiciona el incremento a *“la implementación de un plan de marketing, el cual contendrá las políticas a desarrollar para mejorar el índice de satisfacción del usuario medido por SUNASS”.* Las conclusiones se enfocan en una sucesión de mensajes centrales que enmarcan la conclusión que se presenta, cada conclusión sustenta a otra de mayor nivel, y a las recomendaciones que de estas se desprende.

Veliz y Villanueva (2013), en su tesis titulada: “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” (agosto a octubre del 2011). EL objetivo de la presente investigación es analizar la calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los Centros de Referencia para Infecciones de Transmisión Sexual de la DISA Lima Sur, es decir en los CERITS de Villa el Salvador y Chorrillos, en el periodo de Agosto a Octubre del 2011. El estudio es de tipo exploratorio de corte transversal, porque examina el tema a investigar en un momento dado y en un lugar determinado. Es descriptivo, porque a través del análisis e interpretación de los datos resultantes se procede a describir la situación en función a las variables de estudio. Asimismo se aborda con un enfoque cuantitativo puesto que buscamos determinar la magnitud de la calidad percibida de los usuarios externos e internos a efectos de explorar las razones de sus respuestas indica que la calidad percibida por los usuarios externos presenta una brecha promedio de -

0.37, influenciada por las brechas negativas de los CERITS de Chorrillos (-0.16) y de Villa el Salvador (-0.59). La población objetivo está constituida por todos los usuarios externos de población vulnerable que asistieron a los CERITS de la DISA II LIMA SUR, a recibir Atención Médica Periódica en el periodo Agosto a Setiembre del 2011, cuyos criterios de inclusión son los siguientes:

Población Vulnerable al VIH/SIDA (HSH, TRANS, TS)

Usuarios Nuevos o continuadores de Atención médica Periódica (AMP) de ambos CERITS.

Aceptación voluntaria de participar en esta investigación.

El cálculo y tamaño de la muestra se ha determinado en base a un muestreo no probabilístico y el método de conveniencia, el cual se caracteriza porque utiliza los elementos disponibles y/o accesibles a ser estudiados, siguiendo la comodidad del investigador, donde no todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. Esto produce un sesgo en la muestra, que le quita representatividad, no sirviendo así para realizar generalizaciones o estimaciones inferenciales sobre la población. La muestra representativa para cada tipo de informante de la presente investigación, ha sido determinada por separado, dada la particularidad que presenta cada uno de ellos. Así mismo, los usuarios internos de los CERITS de la DISA II LIMA SUR, que prestaron sus servicios a la población vulnerable en la Atención Médica Periódica, durante los meses de Agosto a Setiembre del 2011. De ello se puede concluir que las brechas presentadas en cada ítem evaluado son pequeñas de ello los servicios prestados en el CERITS Chorrillos alcanzaron las expectativas de los usuarios externos en veintiuno (21) de los cincuenta (50) ítems evaluados; a diferencia de Villa el Salvador, donde esta cifra disminuye a tres (03). Los tres ítems que colmaron o superaron las expectativas en ambos CERITS, están relacionadas con la atención sin discriminación y el respeto a la privacidad, ambos ítem corresponden a los atributos: respeto al usuario y seguridad. Los aspectos resaltante es que de los diez (10) ítems que presentan mayores brechas negativas, ocho (08) corresponden a los mismos aspectos en ambos CERITS, y cinco (05) de ellos pertenecen al atributo Seguridad. Esto último está influenciado por las expectativas no superadas en lo que respecta a encontrar mecanismos

para presentar sugerencias quejas y reclamos, y cuando éstos se encontraron, sus demandas no fueron resueltas.

Ávila, H. (2011). En su tesis titulada: “Nivel de satisfacción que obtienen los pacientes de la Región Callao con la atención de la salud pública y privada”. Los pacientes clientes de las entidades públicas y privadas relacionadas con la atención de la salud en la Región Callao califican de buena la calidad de servicio que estas brindan (3.0930), reflejadas en sus elementos tangibles (3.0448), responsabilidad (3.0791), seguridad (3.2500) y empatía (3.3334), encontrándose valores bajos en fiabilidad (2.7577) en relación a estas medias. El valor que más se repite lo otorgan según calificación a los elementos tangibles y fiabilidad (3.00), seguridad (3.50), calidad de servicio (3.82), responsabilidad y empatía (4.00). En promedio se desvían de la media en elementos tangibles (0.64623), fiabilidad (0.70916), responsabilidad (0.67828), seguridad (0.59861), empatía (0.70079) y calidad de servicio (.53680).(p.36).

Tabla 3

*Resultados de la Calidad de Servicio y dimensiones en entidades de Salud de la Región Callao*

<b>Estadísticos descriptivos</b>	<b>Elementos tangibles</b>	<b>Fiabilidad</b>	<b>Responsabilidad</b>	<b>Seguridad</b>	<b>Empatía</b>	<b>Calidad de servicio</b>
Válidos	106	106	106	106	106	106
Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media	3.0448	2.7577	3.0791	3.2500	3.3334	3.093
Moda	3.00	3.00	4.00	3.50	4.00	3.82
Desv. Tip.	0.64623	0.70916	0.67828	0.59861	0.70079	0.5368

Los pacientes clientes de las entidades públicas y privadas relacionadas con la atención de la salud en la Región Callao califican de buena la calidad de servicio que estas brindan (3.0930), reflejadas en sus elementos tangibles (3.0448), responsabilidad (3.0791), seguridad (3.2500) y empatía (3.3334), encontrándose valores bajos en fiabilidad (2.7577) en relación a estas medias. El valor que más se repite lo otorgan según calificación a los elementos tangibles y

fiabilidad (3.00), seguridad (3.50), calidad de servicio (3.82), responsabilidad y empatía (4.00). En promedio se desvían de la media en elementos tangibles (0.64623), fiabilidad (0.70916), responsabilidad (0.67828), seguridad (0.59861), empatía (0.70079) y calidad de servicio (.53680).

Cedamano y Huamán (2009), en su tesis denominada: “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios estomatológicos de los hospitales de EsSalud versus Ministerio de Salud en el distrito de Trujillo el año 2009”, el objetivo general del presente estudio fue comparar el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en consultorios estomatológicos de los hospitales de EsSalud con los del Ministerio de Salud en el distrito de Trujillo el año 2009, y el específico fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios estomatológicos de los hospitales de EsSalud y el MINSA, según dimensión. El método es observacional descriptivo, al aplicar una encuesta personal, anónima, aleatorio, diseñada con las dimensiones: trato humano, información y comunicación, accesibilidad, seguridad y eficacia, calificándolo con la escala de Likert. Al comparar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios estomatológicos de estos hospitales, resultó significativo con el test de independencia de criterios con un nivel de satisfacción mejor en MINSA (alto, 89,4 y no alto: 10,6%), Además, al comparar con otros estudios se determinó que la satisfacción de los usuarios (considerando satisfacción a la suma de los niveles de satisfacción alto y medio) atendidos en consultorios estomatológicos de los hospitales de EsSalud (96,9%) y Ministerio de Salud (98,5%) en el distrito de Trujillo, es mayor que los atendidos en la consulta externa (81,6%) del Hospital I Espinar Abril 2002 en Arequipa (EsSalud), porque se evaluó sólo al consultorio externo de estomatología. Asimismo, en la presente investigación, la insatisfacción de usuarios (considerando insatisfacción al nivel de satisfacción bajo) atendidos en consultorios estomatológicos de los hospitales de EsSalud (3,1%) y Ministerio de Salud (1,5%) es menor que los atendidos en la consulta externa del Hospital Belén (18.7%) y Regional de Trujillo (18.7%) referente al estudio realizado por PRH plus en el 2004 y el reportado en los hospitales de Trujillo (13%)<sup>15</sup>, porque se evaluó sólo al consultorio externo de estomatología. Se concluye como resultado que el nivel de satisfacción (alta y no

alta) en los usuarios atendidos en los consultorios estomatológicos de los hospitales del MINSA es mejor que EsSalud y el nivel de satisfacción (alta y no alta) en los usuarios atendidos en los consultorios estomatológicos de los hospitales del MINSA es el mismo que EsSalud en las dimensiones trato humano y seguridad, pero el nivel de satisfacción (alta, media y baja) en MINSA es mejor que EsSalud en las dimensiones de información y comunicación, accesibilidad y eficacia.

Urure (2007), en su tesis titulada: " Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital "Santa María del Socorro" de Ica, 2006, objetivo general Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de Enfermería Postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital "Santa María del Socorro" de Ica 2006. El tipo de investigación es descriptivo de corte transversal, La población estuvo constituida por todos los pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital "Santa María del Socorro" de Ica. Se trabajó con pacientes postoperados hospitalizados en el servicio de cirugía que hacen un total de 564 para población finita, se obtuvo tomando como referencia (dato histórico) población de pacientes que fueron hospitalizados en los cinco años anteriores obteniéndose por promedio simple. Quedando la muestra conformada por 145 pacientes postoperados. Considera que la satisfacción es un indicador importante de la calidad de atención y base fundamental para replantear aspectos a la mayor satisfacción del paciente postoperado determinando el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el servicio de cirugía del hospital "Santa María del socorro" de Ica, siendo los pacientes postoperados en su mayoría mujeres y casadas, con un nivel educativo aceptable. La permanencia postoperatoria mayoritariamente fue de 4 días (60.6%). El nivel de satisfacción en relación a necesidades y expectativas fue parcialmente satisfecho con un promedio de 3.60 y 3.70 y en relación a percepciones resultó satisfecho con 4.12 de promedio y la atención de enfermería postoperatoria fue buena con 47.5%. Se concluye que el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria resultó parcialmente satisfecho con un promedio general de 3.72.

Según Hermoza (2006), en su tesis doctoral denominado: "Análisis de la demanda en relación con la oferta de los servicios de salud pediátricos en un hospital de alta complejidad de la seguridad social (essalud)". Con el objetivo de determinar la demanda progresivamente creciente por los servicios de salud pediátricos brindados por un hospital de IV nivel y de alta complejidad resolutive del sistema de Seguridad Social en Salud y su relación con la producción de los mismos, a fin de determinar la brecha entre demanda y oferta y las causas de ella. El estudio es de tipo descriptivo, retrospectivo y observacional y se realiza a través de la revisión de las estadísticas de producción de los Servicios de Clínica y Cirugía Pediátricos del Hospital Nacional "Edgardo Rebagliati Martins" ESSALUD, cabeza de la Red Asistencial Rebagliati, escogido por ser un hospital de nivel IV de alta capacidad resolutive. indica que el 37.7% de los investigados manifestaron que no tuvieron acceso al servicio brindado, mientras que el 62.3% tuvieron acceso a consulta externa. (p.68). Casi el 70% de los pacientes egresados de las áreas de hospitalización de ambos Servicios ingresaron por Emergencia Pediátrica y muchos de ellos con más de 24 y aún de 48 horas de permanencia en las salas de observación dejando sólo una disponibilidad del 30% de camas para los ingresos por consulta externa y transferencias internas. Por otro lado, predominaron las intervenciones quirúrgicas menores y mayores en desmedro de las especializadas de alta y mediana complejidad lo que indica que la capacidad instalada quirúrgica pediátrica de los establecimientos periféricos de la Red Asistencial no tienen capacidad resolutive generándose referencias innecesarias, incrementándose costos y demostrándose la ineficiencia del sistema. En conclusión existe una subutilización de la capacidad instalada en las áreas de mayor imagen institucional, consulta externa y centro quirúrgico, un mal dimensionamiento de la demanda para cada establecimiento de salud de la Red Asistencial y una jerarquización por capacidad de resolución inadecuada de los mismos lo que ocasiona congestionamiento de los Servicios Pediátricos del Hospital con patologías que podrían ser resultas a niveles inferiores de atención.

Ministerio de Salud (2002), en su análisis de la encuesta de satisfacción de usuarios externos concluye que el 50% de los usuarios encuestados ante la pregunta de 12 ítems se sienten conforme con los servicios externos brindados

por el MINSA, el hecho que contrasta con la investigación que arroja que el 39% se sienten identificados con el servicio prestado.(p.10).

## **1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística**

Es una preocupación de los establecimientos de salud en relación a la calidad percibida, satisfacción y servicio prestado al cliente en consulta externa y en especial del establecimiento materia de investigación desde el punto de la planificación como la gestión de los procesos asistenciales. La Consulta Externa es un servicio ambulatorio para pacientes con una cita asignada previamente que acceden a atenciones médicas para diferentes tipos de diagnósticos. Las consultas son realizadas por un médico, una enfermera y una técnica de enfermería normalmente, en algunos casos cuando se requiere se realiza la interconsulta con otros servicios. El área de Consulta Externa es una dependencia de servicios ambulatorios con múltiples especialidades de la medicina, donde lo fundamental es la atención al paciente con calidez y profesionalismo, buscando mejorar la calidad de vida a todos los usuarios.

### **1.2.1 Conceptos de Calidad Percibida.**

Ros (2016). Enfoca a la calidad desde un punto de vista de visión externa cuya demanda del usuario incide en el marketing institucional, siendo el cliente el juez del servicio brindado, dejando a la institución en identificar sus necesidades a fin de brindar la satisfacción al cliente mediante cambio en los procesos específicamente los relaciones directamente a la atención del usuario.(p.37)

Gomes (2013). La calidad, incluyendo la seguridad del paciente, es una cualidad de la atención sanitaria esencial para la consecución de los objetivos nacionales en salud, la mejora de la salud de la población y el futuro sostenible del sistema de atención en salud.

La falta de calidad se manifiesta de múltiples formas incluyendo:

Servicios de salud inefectivos, es decir, que no alcanzan el resultado esperado en salud.

Se expresa en términos de injustificada variabilidad de la práctica clínica, aplicación de cuidados inoportunos o innecesarios, y un alto porcentaje de servicios no consistentes con el conocimiento profesional actual (MBE).

La falta de calidad hace al servicio de salud inseguro ocasionando daño material o humano, causando desconfianza y acciones legales que ocasionan reacciones prácticas de medicina defensiva.

A nivel Regional, son ejemplos de lo anterior el excesivo número de casos de mortalidad materna y neonatal, de infección nosocomial, de uso irracional de medicamentos, y de fallos quirúrgicos.

Servicios de salud ineficientes, con costos superiores a los necesarios para obtener el mismo resultado. Este fenómeno contribuye a un aumento excesivo y permanente del gasto en salud sin el correspondiente mejoramiento del desempeño de los servicios de salud.

Esto supone un costo de oportunidad para el servicio sanitario, retrayendo recursos que podrían invertirse, por ejemplo, en incrementar la cobertura de los servicios a las poblaciones más desprotegidas.

Para el usuario, esto significa:

Largas listas de espera,

Horarios de atención incompatibles con sus posibilidades,

Distancias excesivas al centro de atención sanitaria,

Falta de medicamentos en los centros de atención, y

Oferta de servicios no adecuada al contexto/preferencias culturales y sociales del ciudadano.

Finalmente, la falta de calidad corresponde a la insatisfacción de los usuarios y de los profesionales de salud con los servicios de salud.

Se quejan de maltrato, falta de comunicación e inadecuación de instalaciones de salud.

Los profesionales y trabajadores de salud, por su lado, sufren de desmotivación, sobrecarga de trabajo, lo que contribuye aún más al deterioro de la calidad del servicio prestado.

A nivel sistémico contribuyen a la mala calidad:

La falta de posicionamiento de la calidad en las prioridades, y agenda de reforma del sector salud;

La deficiencia de los marcos reguladores de la calidad tales como las normas y estándares técnicos, los sistemas de acreditación, certificación, y habilitación, y el limitado conocimiento de derechos y deberes de los pacientes;

La insuficiencia o falta de recursos materiales, humanos y financieros;

La falta de sistemas de información para la gestión adecuada de los recursos;

Las transferencias financieras o mecanismos de pago a prestadores no vinculados a nivel de desempeño y resultados en salud; y

La formación de pregrado y postgrado con bajos estándares técnicos, éticos y humanos.

A nivel de la prestación de servicios de salud individual, son causas de mala calidad:

La desmotivación de los trabajadores de la salud;

La debilidad en materia de competencias y destrezas técnicas;

La ausencia de trabajo en equipo y de relaciones de confianza adecuadas;

La atención bajo un modelo paternalista que no involucra al usuario en la toma de decisiones;

Las condiciones de trabajo inadecuadas; y

Propuesta

Posicionar la calidad de la atención sanitaria y la seguridad del paciente como prioridad sectorial;

Promover la participación ciudadana en temas de calidad;

Generar información y evidencia en materia de calidad;

Desarrollar, adaptar y apoyar la implantación de soluciones en calidad

Desarrollar una Estrategia Regional para el fortalecimiento de la calidad de la atención sanitaria y seguridad del paciente con un horizonte de diez años.

Cuatro principios de la Garantía de Calidad

Se orienta hacia las necesidades y expectativas del usuario y de la comunidad

Se concentra en los sistemas y procesos de prestación de la atención

Utiliza datos e información para analizar la prestación de la atención (Evidencia)

Alienta el trabajo en equipo para la solución de problemas y la mejora de la calidad (p. 15-28)

López (2013). Calidad en salud es estar seguro que el paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para recibir una atención sanitaria óptima, y una atención integral teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del médico, para lograr los mejores resultados con el mínimo riesgo de efectos negativos a fin de lograr la máxima satisfacción con un proceso.

El concepto de calidad integral se refiere a los procesos diagnósticos, terapéuticos o rehabilitadores, y poder aprovechar la oportunidad de que el paciente llegue al establecimiento y brindar el profesionalismo o competencia de los prestadores de servicios y a la tecnología disponible para ello; la calidad percibida es valorada fundamentalmente por los usuarios y es determinada por condicionantes de la satisfacción del usuario como equidad, fiabilidad, efectividad, buen trato, respeto, información, continuidad, tiempo de espera y confortabilidad.

La calidad en la atención es un concepto que depende de la característica de los pacientes, varía con la edad, el sexo, el nivel educativo y socioeconómico, y los cambios del estado de salud, y además las características de los pacientes influyen en la actitud de los profesionales de forma que esto repercute a su vez en el de satisfacción del usuario. La calidad de los Servicios de Urgencias requiere una atención especial. El servicio prestado a los pacientes está directamente

relacionado con su estado emocional, así aspectos como la accesibilidad, amabilidad y especialmente la mejora de su estado de salud son aspectos extremadamente importantes de la calidad del Servicio.

La atención a la salud tiene tres componentes: la atención técnica, la relación interpersonal y el medio ambiente en el que se lleva a cabo el proceso de la atención.

La Organización Mundial de la Salud define la calidad asistencial de la siguiente forma: «Una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud (educativas, preventivas, protectoras y de mantenimiento) de los individuos o de la población de una forma total y precisa, y destina los recursos necesarios (humanos y de otros tipos) a estas necesidades de manera oportuna y tan efectiva como el resultado actual del conocimiento lo permite». (p. 29-31).

Blanco y Lobato (2013).” La calidad es la totalidad de las características y aspectos de un producto o servicio en los que se basa su aptitud para satisfacer una necesidad dada”.

La calidad no es un valor absoluto ya que las características y aspectos de cada producto son diferentes, y además algunos de ellos son subjetivos. Esta está sujeta a restricciones de la aptitud del producto o servicio para satisfacer una necesidad concreta, por lo que los elementos que no sean necesarios para la satisfacción de esa necesidad no tiene incorporados la calidad.

Existen diferentes niveles de calidad, siendo estos los más importantes:

Calidad objetiva. Características físicas de un producto susceptibles de medidas utilizando criterios objetivos cuantificables.

Calidad percibida. Capacidad de un producto para satisfacer las necesidades del consumidor desde el punto de vista del propio consumidor.

Calidad comercial. Características mínimas de un producto que lo hacen idóneo para su comercialización.

Calidad diferenciada. Características de un producto que superan la calidad comercial y que se le añaden para que el consumidor perciba el producto como superior al resto de los productos.

Calidad Certificada. Características de un producto que se ajustan a un estándar normativo determinado y controlado por un organismo independiente de certificación de la calidad. (p. 316-317)

Vargas y Aldana, (2011). La calidad percibida se entiende como la eficiencia y la eficacia de los procesos de atención que tiene como eje central a la persona cuya finalidad es la construcción de servicios o productos a fin de satisfacer las necesidades de los usuarios, siendo los factores los que determinan su accesibilidad, oportunidad y credibilidad a través de los medios e insumos disponibles, esta búsqueda puede venir favorecidos por determinados factores, estos pueden ser: por la accesibilidad, la oportunidad y la credibilidad. Por otra parte la calidad vendría orientada al ciudadano por una serie de factores, tales como: horarios adecuados, disponibilidad de insumos, confianza, entre otros. (p.101).

Berry, (1995). La calidad es entendida como la satisfacción de las necesidades de los usuarios, porque ellos son los que al final van a apreciar la calidad del bien o producto final y no el producto. (p. 12).

Maqueda y Llaguno (1995). Es el conjunto de características y atributos que busca la persona que sean eficientes permitiéndole diferenciar entre diferentes productos o servicios a fin de poderlos valorar y estar satisfechos completamente de ellos. (p. 8).

Grónroos (1994) La intangibilidad de los servicios origina que éstos sean percibidos de una forma subjetiva (p. 37).

Juran, (1994). La calidad es sinónimo de eficiencia, porque donde hay eficiencia al crear un bien o brindar un servicio siempre estará presente la calidad. (p. 9).

Para la Real Academia Española (1989). La calidad son las características naturales o que han sido adquiridas por las personas que permiten ser apreciadas por los usuarios, y estas a ser apreciadas y valoradas tienden a brindar comodidad, tranquilidad y satisfacción.

Zeithaml, (1988). Manifiesta que el concepto calidad, esta referida a la calidad percibida, es decir la opinión que tiene el consumidor sobre la excelencia y superioridad de un servicio o producto significando una actitud positiva. (p. 3).

La calidad percibida tiene una característica multidimensional y es medible y se valora como la más alta o la más baja comparativamente, respecto de la excelencia o superioridad de bienes o servicios que el consumidor ve como sustitutos.(p.16)

### **Dimensiones de la Calidad Percibida**

Vargas y Aldana (2011). La calidad percibida: aquella que siente el cliente, una vez que se presta el servicio o se entregue el producto, de acuerdo a las especificaciones y requisitos dados por el mismo. Es importante considerar el pensamiento de la EUROSTAR y la OECD, quienes proponen las siguientes dimensiones:

**Credibilidad**, se refiere a la confianza que los usuarios ponen en toda la información producida, ella se construye con el tiempo. En la presente investigación está referida a la confianza, a la evaluación completa del usuario o paciente y a la privacidad que debe tener el usuario externo.

**Oportunidad**, esta se refleja en el tiempo transcurrido entre la disponibilidad y el evento o fenómeno que ellos describen. Para el estudio está referida al respeto a los horarios de atención, a la orientación clara y oportuna y a la disponibilidad de los insumos para la atención de los usuarios.

**Accesibilidad**, referida a la forma de llegar a la información, refleja rapidez de información, y acceso desde dentro de la organización. Para el presente trabajo

está referida a la documentación requerida, al personal disponible y a los horarios adecuados para la atención de los pacientes. (p. 104)

En su caso, Parasuraman et al (1985) propusieron diez dimensiones iniciales y que a la postre, han sido las más aceptadas y la que más interés han suscitado a los investigadores y estas fueron: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, seguridad, credibilidad, accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente. No obstante, tras un análisis posterior más profundo, redujeron las dimensiones de la calidad de los servicios a cinco, estas dimensiones fueron: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad (que incluye profesionalización, cortesía, credibilidad y seguridad), y empatía (que concentra criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario).

### **1.2.2 Conceptos de servicio brindado**

Ruiz - Alejos (2015). Conceptualiza que la percepción de la calidad del servicio a través de los constructos está en relación al valor percibido, la satisfacción del usuario y su fidelización. (p.115).

Blanco y Lobato, (2013). Viene a ser el conjunto de actividades que se relacionan y que es ofrecida por una institución cuyo fin es la satisfacción del cliente en el momento y lugar adecuado, siendo favorecidas por determinados factores como estrategias, sistemas y personal, interrelacionado el servicio con factores que generan valor agregado, sistemas de comunicación, personalización de la atención y manejo de tiempo, etc. Para definir un servicio eficiente es preciso determinar los factores que posibiliten el éxito. (p. 289)

Cantú (2006). Enfoca que la calidad del servicio está enmarcada en la modernidad desde el punto de vista de la innovación tecnológica cuyo eslabón principal es la supervisión al servicio prestado. (p.9).

Zeithaml y Bitner (2004). Los servicios tienen características que los diferencian de los productos por la forma en que son producidos, consumidos y evaluados. Estas características hacen que los servicios (a diferencia de los productos) sean más difíciles de evaluar y saber qué es lo que realmente desean los clientes. (p.5).

Zeithaml, (2002) refiere que un servicio es el resultado de las actividades generadas por el proveedor para satisfacer al usuario, cuyas características son i) intangibilidad, inseparabilidad y heterogeneidad. (p. 15).

Kotler, (2001) Un servicio es el desempeño que una persona ofrece a otra y que en principio es intangible el cual no tiene derecho a la transferencia de la propiedad de nada. La producción del mismo puede estar concatenada o no al de un bien físico. (p. 464).

Albrecht, (1994). Es el conjunto de actitudes que determinan comportamientos a fin de satisfacer al usuario de acuerdo a sus intereses, expectativas, necesidades y anhelos originados por procesos satisfaciendo una necesidad y realizando funciones que el cliente no desea ejecutar estando dispuesto a pagar a quien lo reemplace, el mismo que analiza cómo satisfacer, su oportunidad, lugar y elementos y con qué personas. (p. 140).

Berry, Bennet y Brown (1989), manifiesta que el servicio es un proceso, actividad directa o indirecta que no produce un producto físico, siendo una parte inmaterial de transacción entre el proveedor y usuario, asimismo se entiende como las prestaciones accesorias cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal.

Vargas y Aldana (2011). El servicio es un “conjunto de actividades diseñadas para construir procesos que conduzcan a incrementar la satisfacción de las necesidades, deseos y expectativas de quien lo requiera; realizado por personas y para personas, con disposición de entrega generosa los demás y de

esta forma promover y crear valor nuevo en un marco axiológico, tal que derive desarrollo mutuo y cambios duraderos”.

El concepto del servicio anotado anteriormente, tiene un elemento fundamental, el cual crea la posibilidad del mismo y a su vez se enriquece en la acción, la persona humana en toda su integridad. Una de las notas que las definen es la capacidad de comunicar, de dar, caracterizada por la libertad. La persona es dueña de lo que piensa, de lo que crea y, a su vez, puede darlo a otro. La libertad del hombre es algo esencial y fundamental en él, e implica apertura hacia el mundo y hacia las demás personas. La apertura y la posibilidad de dar exigen un alguien que lo reciba y establezca así la relación y las interrelaciones.

Los servicios se clasifican, según su naturaleza estas pueden ser tangibles e intangible, según beneficiario estas pueden ser personas o cosas, según transacción pueden ser, continua o formales y discreta o informales a su vez de contacto: alto, medio y bajo.(p. 84 y 86)

### **Dimensiones de servicio brindado**

Blanco y Lobato (2013). Para definir un servicio eficiente es preciso determinar los factores que posibiliten el éxito. El triángulo del servicio constituye un análisis gráfico de las relaciones que se establecen entre los tres elementos básicos de un sistema de servicio: la estrategia de servicios. Los sistemas y el personal de la empresa. El cliente, es el centro del modelo que obliga a que todos los demás componentes del triángulo se oriente hacia él. Por lo cual se conceptualizan estas dimensiones o elementos:

**Estrategia de servicio**, Es la filosofía que se utiliza para elaborar todas las formas de la prestación del servicio, debe considerar objetivos y metas concretas para cada servicio y definir los medios para dar soporte al personal y los sistemas que dan el servicio al cliente. Sus indicadores son: valor agregado, campañas de atención e identificación y fidelidad.

**Sistemas,** Son los mecanismos comunes que componen el todo y que lo hacen flexible para su aplicación, están formados por todos los elementos no humanos que interactúan con el cliente, tales como los sistemas de comunicación, sistemas informáticos, etc.. Sus indicadores son: los métodos de comunicación, las instalaciones físicas y los procedimientos.

**El personal,** son las personas que prestan el servicio, por lo tanto todos los trabajadores de la institución, desarrollando la estrategia de servicio, para lo que deben utilizar eficientemente los sistemas puestos a su disposición. Los indicadores de esta dimensión son: la atención personalizada, absolución de consultas y el manejo de tiempo (p. 290).

Gronroos (1984). El modelo de calidad de servicios se basa en una diferenciación de la calidad del servicio experimentado por el usuario que estaría compuesto por dos dimensiones: la dimensión técnica (resultado), el servicio que recibe el cliente, el “que”. Y la dimensión funcional (proceso) el “como” recibe el servicio el cliente. El servicio experimentado se conforma a partir de las dos dimensiones y de la interacción entre ambas. Además este modelo incluye la imagen corporativa de la empresa como elemento básico e influyente en la percepción del servicio experimentado. Estos tres elementos son los que considera el cliente cuando percibe el servicio y son objeto de comparación con las expectativas previas, determinando si ha sido o no de calidad. Si el servicio percibido satisface las expectativas del cliente (servicio esperado) se consigue calidad percibida positiva. La percepción de la empresa por los clientes o usuarios (imagen corporativa) así como la percepción de la calidad técnica y funcional de los servicios que esta presta influye en la percepción global del servicio. Por tanto, las diferencias entre la calidad esperada y la experimentada son más determinantes en el nivel de calidad total percibida que a nivel de las dimensiones de calidad técnica y funcional. Este modelo supone conceptualizar la calidad percibida del servicio como el resultado de comparar el servicio esperado con el servicio experimentado o recibido. La aportación fundamental de esta perspectiva fue que los clientes o usuarios no sólo evalúan el servicio en función del resultado

recibido sino también en función del proceso de prestación del servicio (Serrano, 2012).

### **1.2.3 Definición de satisfacción del usuario**

Ros (2016). El modelo cognitivo define la satisfacción del usuario como “*una respuesta de los consumidores que viene dada por un estándar en cuanto a expectativas y por la discrepancia entre esas expectativas y el rendimiento percibido del producto consumido*” (Oliver, 1980). Hunt (1977) considera la satisfacción “*una evaluación que analiza si una experiencia de consumo es tan buena como se esperaba*”. Esta perspectiva entiende a la satisfacción como una evaluación de carácter cognitivo, donde el usuario analiza y evalúa de forma racional los diferentes aspectos de un producto o servicio en base a un estándar de comparación. El enfoque cognitivo de la satisfacción permite distinguir varias teorías que se diferencian principalmente en el estándar adoptado por el usuario al comparar el rendimiento percibido del producto o servicio evaluado. Así, es posible distinguir la Teoría de la desconfirmación de expectativas, la Teoría del nivel de comparación, los estándares de comparación, y la Teoría de la discrepancia del valor percibido. Mientras que la Teoría de la desconfirmación de expectativas ha sido reconocida como el soporte teórico más importante en el estudio de la satisfacción de los usuarios (Ruíz y Palací, 2011), las demás teorías han servido para enriquecer y facilitar el proceso de la desconfirmación de expectativas. A continuación, se presentan estas teorías y se resaltan sus aspectos más importantes.

#### **Teoría de la desconfirmación de expectativas**

La Teoría de la desconfirmación de expectativas (Oliver, 1980) se ha reconocido como el soporte teórico más importante en el estudio de los orígenes de la satisfacción (Yi, 1990; Mira et al., 2001; Ruíz y Palací, 2011) y ha servido de base para la modelización y operativización de la calidad del servicio (Parasuraman et al., 1985). Esta teoría de carácter puramente cognitivo postula que la satisfacción es el resultado de la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los

usuarios sobre el resultado del producto o servicio evaluado (Szymanski y Henard, 2001; Oliver, 2010).

El modelo de la desconfirmación de expectativas ha ido desarrollándose a partir de las críticas que ha recibido, siendo posible distinguir tres fases fundamentales que han dado lugar a la Teoría de la desconfirmación de expectativas (Varela, 1992; Ruiz, 2011).

En la primera fase, la satisfacción del usuario estaba determinada por la desconfirmación de expectativas, esto es, por la diferencia entre las expectativas y el rendimiento percibido del producto y servicio (efecto contraste). Las expectativas y el rendimiento percibido determinaban la desconfirmación y esta a su vez la satisfacción del usuario (Oliver, 1980; Oliver y DeSarbo, 1988). Por lo tanto, las expectativas y el rendimiento percibido no influyen de forma directa en la satisfacción, sino que lo hacen de forma indirecta a través de la desconfirmación de expectativas que actúa como elemento mediador (Yi, 1993; Wirtz y Bateson, 1999; Marzo et al., 2002; Moliner, 2004).

La segunda fase, por su parte, considera además que las expectativas influyen directamente en los niveles de satisfacción, de forma que el usuario intenta adaptar el rendimiento del producto o servicio que percibe a sus estándares de comparación. En este sentido, los usuarios no solo comparan sus expectativas con sus percepciones sobre el rendimiento (efecto contraste), sino que necesitan adaptar sus percepciones a las expectativas (efecto asimilación). Como se puede observar, en esta segunda fase los efectos contraste y asimilación actúan conjuntamente.

Por último, la tercera fase incluye además el efecto directo del rendimiento percibido del producto o servicio sobre la satisfacción de los usuarios (Churchill y Surprenant, 1982; Marzo, 1999). La justificación de la incorporación del efecto directo del rendimiento percibido sobre la satisfacción se debe a que si el bien o servicio cumple con su función, el usuario estará satisfecho independientemente de sus expectativas y de la desconfirmación (Tse y Wilton, 1988). En esta última

fase, la satisfacción del usuario está determinada directamente por la desconfirmación de expectativas (efecto contraste), por las expectativas (efecto asimilación) y por el rendimiento percibido. Además, las expectativas y el rendimiento percibido actúan de forma indirecta sobre la satisfacción a través de la desconfirmación de expectativas. Oliver (1980; 2010) representa la relación directa de la desconfirmación de expectativas (efecto contraste) y de las expectativas (efecto asimilación) en su modelo simplificado de la desconfirmación de expectativas.

Hernández-Oro, Medina-León y Hernández-Pérez (2014). En la actualidad, los estudios de satisfacción de clientes externos revisten gran importancia, fundamentalmente en un mundo de competencia globalizada, donde la ventaja competitiva entre una organización y otra la define en buena medida, el buen servicio al cliente externo mediante relaciones interpersonales agradables y sistemáticas, entregas rápidas y oportunas, y la atención siempre comprensiva ante cualquier tipo de inquietud o reclamación que el comprador señalara. En este sentido, es que puede plantearse en reiteración que la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes constituye, en buena medida, la base del éxito de la empresa, sobre todo en los últimos años, donde la fortaleza de las organizaciones modernas radica, fundamentalmente y cada vez más, en su capacidad de generar nuevos conocimientos y adaptarlos a sus condiciones para poner a disposición de sus clientes nuevos o mejorados productos y/o servicios. Las denominadas Empresas de Base Tecnológica (EBT) juegan en este sentido un importante papel, tanto por su capacidad de generar un alto valor añadido en la actividad económica como por su contribución a la creación de nuevos empleos de calidad [1; 2; 3; 4]. Cuba no está ajena a esta realidad, y en la actualidad se encuentra inmersa en la búsqueda de nuevas formas de organización y gestión de este tipo de empresas con la particularidad del contexto económico-social en el que se desarrollan [1]. Dentro de estas organizaciones se encuentran las empresas de producciones por proyecto único o singular, término que es empleado por varios autores, donde la calidad de sus productos, más que en otras, las define el cliente externo; es decir, cada cliente define su propio y único producto con características de calidad específicas, que hace que este se

convierta en una obra prácticamente irreplicable [5; 6]. Es precisamente para este tipo de producto que se decide concebir e implementar un procedimiento basado en la definición de un grupo de atributos que resultan “invariantes” para definir la calidad de los proyectos que permitan evaluar, de manera pertinente, razonable y factible el nivel de satisfacción de sus clientes externos, así como monitorearlo a través de un índice integral.

Dentro de este tipo se incluyen las Empresas de Investigaciones y Proyectos Hidráulicos (EIPH) pertenecientes al Grupo Empresarial de Investigaciones, Proyectos e Ingeniería (GEIPI) –consideradas como EBT por el contenido de su función y desempeño-, y que han recibido del estado cubano la importante misión de garantizar la proyección y el diseño de obras hidráulicas y de ingeniería, en función de garantizar el consumo racional del preciado líquido a escala de toda la sociedad [7]. (p. 2)

Blanco y Lobato, (2013). La satisfacción del cliente está en función de las expectativas que brinda la institución desde el punto de vista de elementos como la empatía, capacidad de respuesta y los elementos relacionados a la comunicación abierta, cordialidad y resolución de conflictos y una infraestructura atractiva, entre otros. (p. 294),

García, (2012). Los constructos de satisfacción y calidad se relaciona a través de la causalidad por lo tanto la satisfacción es consecuencia de la calidad del servicio brindado.

Martínez y Martínez (2010). La satisfacción del consumidor se considera como una actitud, una evaluación subjetiva sobre las experiencias de consumo. (p.42).

Palacios, (2010). Propone que la calidad del servicio y satisfacción del usuario son conceptos diferentes pero que están vinculados.

Chenet, Dagger y O'Sullivan, (2010). La satisfacción de los demandantes de servicios del establecimiento es una gran preocupación institucional que involucra al personal asistencial como administrativo, en la actualidad el objetivo más importante de las instituciones públicas y privadas es la importancia de prestar servicios de calidad y satisfacción a los usuarios, es por ello que la ciencia social a mostrado gran interés por el estudio de la calidad, servicio y la satisfacción del usuario, para ello deberá delinear sus antecedentes y consecuencias. Por lo tanto prestar un buen servicio de calidad y satisfacción al usuario proporciona institucionalmente prestigio y marketing al tener usuarios satisfechos fidelizados que seguirán demandando el servicio y de esta manera recomendaran a futuros usuarios; en el caso de instituciones que prestan servicios asistenciales deberán tender a la mejora continua en la atención de las consultas externas con calidad y calidez.

Ley General de Salud - Ley N° 26842 (2001). La medición de la satisfacción de los usuarios externos nos permitirá detectar oportunidades de mejora en los diferentes procesos de atención. Es importante contar con el resultado de satisfacción de todos los establecimientos de salud que comprende una micro red y red de salud para poder orientar los esfuerzos de mejora de la calidad.

Es imprescindible tener en mente que lo que no se puede medir no se puede evaluar, y lo que no se puede evaluar, simplemente, no podrá mejorarse. Ahí radica la importancia de observar los grados de satisfacción de los usuarios del Sector Salud.

Por tal razón, se torna ineludible la adecuación de los espacios y el trato directo con el usuario de los servicios de salud y sus familiares. El acondicionamiento de las salas de espera y la reducción del tiempo de espera, son algunos de los elementos más importantes que deben tomarse en cuenta.

Ros (2016). Los principales determinantes de la satisfacción del usuario son las expectativas, el rendimiento percibido y la desconfirmación de

expectativas. Por un lado, las expectativas predictivas son las más utilizadas en la literatura de la satisfacción y se refieren a lo que el usuario espera que suceda en un futuro respecto de un producto o servicio. Por otro lado, el rendimiento percibido se puede definir como las opiniones que los usuarios tienen sobre el servicio, y también como el grado en que el servicio cumple con su finalidad. Por último, la desconfirmación de expectativas postula que la satisfacción del usuario viene determinada por la diferencia entre sus percepciones y sus expectativas sobre unos determinados atributos del servicio evaluado.

De acuerdo con la literatura, la calidad del servicio y la satisfacción del usuario son constructos que están íntimamente relacionados, aunque comparten algunas similitudes y diferencias. Se observa un cierto desacuerdo en cuanto a la relación de causalidad que se produce entre ambos conceptos, principalmente debido a los problemas relativos a su definición. Algunos autores evidencian que la calidad percibida es un determinante de la satisfacción del usuario, mientras que para otros se trata de una consecuencia. Esta divergencia en los resultados sugiere que no existe una relación de causalidad inequívoca entre ambos constructos y que la naturaleza de dicha relación dependerá de las características del servicio sometido a evaluación.

Los constructos calidad del servicio y satisfacción del usuario están íntimamente relacionados con las intenciones de comportamiento. Entre estas respuestas favorables se encuentra la lealtad, ya que, un consumidor leal estará dispuesto a continuar su relación con el proveedor de servicios y recomendará la organización a terceros (Adil et al., 2013; Lee et al., 2014). Además, en las organizaciones que prestan un servicio a las personas con discapacidad, la mejora de la calidad de vida forma parte de su razón de ser. A este respecto, se ha encontrado evidencia de una relación directa y positiva entre la calidad del servicio y la calidad de vida, en el sentido de que un servicio de calidad favorece la mejora de la calidad de vida de sus destinatarios (Moliner et al., 2013; Martínez- Tur et al., 2015). La calidad de vida se caracteriza por su carácter multidimensional al estar determinada por varios factores y dimensiones. Algunos investigadores se han aproximado a su evaluación a través de indicadores

objetivos, mientras que otros lo hacen mediante una perspectiva subjetiva, como el desarrollo de cuestionarios que permitan recoger las percepciones de los usuarios del servicio. Este último caso es el de la calidad de vida percibida, que se puede definir como las creencias que los usuarios tienen sobre la mejora de su calidad de vida en base a una serie de atributos.

En la literatura concerniente a la calidad del servicio, satisfacción del usuario e intenciones de comportamiento hay un debate abierto sobre la influencia que ejercen la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en las intenciones de comportamiento. No está totalmente claro si ambos constructos actúan de forma independiente o de forma conjunta sobre las intenciones de comportamiento. En este último caso, tampoco está claro si la calidad del servicio ejerce una influencia sobre la satisfacción del usuario y ésta a su vez sobre las intenciones de comportamiento, o si es la satisfacción del usuario la que tiene un efecto sobre la calidad del servicio, que a su vez actúa sobre las intenciones de comportamiento.

Como se ha comentado unas líneas más arriba, la calidad del servicio y las intenciones de comportamiento están íntimamente relacionadas (Domenge y Arciniega, 2015), existiendo entre ambas una relación directa y positiva. Por un lado, un servicio de calidad reportará resultados positivos a la organización de servicios. Por otro lado, la calidad del servicio está relacionada con la satisfacción del usuario y a su vez con respuestas favorables a la organización. De esta forma, prestar un servicio de calidad reportará mayores niveles de satisfacción de los usuarios, que se traducirá en comportamientos favorables hacia la organización de servicios. Ahora bien, la satisfacción del usuario también se relaciona de forma directa y positiva con las intenciones de comportamiento. (p. 210-2011).

### **Dimensiones de satisfacción**

Es importante medir la calidad del servicio de atención al cliente. Para ello se suele utilizar el modelo SERVQUAL, elementos de calidad de un servicio, que se basa en la idea de diferencia entre las percepciones reales por parte de los

clientes del servicio y las expectativas que sobre este se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en función de que las perspectivas que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía. Por tanto, si la calidad se basa en las percepciones y las expectativas es importante gestionar tanto las unas como las otras. Como conclusión de múltiples estudios sobre la calidad de diferentes servicios, se entiende que para medir la calidad es preciso medir tres dimensiones que relacionan las percepciones con las expectativas. Estas dimensiones son las siguientes:

### **Elementos tangibles**

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE): “Proviene de la palabra en latín *tangibilis*; adj, “Que se puede tocar”.

Blanco y Lobato (2013), los elementos tangibles es la apariencia de los empleados, las instalaciones y los medios de comunicación, como formularios, cartas, etc. Y sus dimensiones son: Infraestructura adecuada, personal suficiente y equipos disponibles. (p. 318).

En la escala SERVQUAL, los elementos tangibles están relacionados con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos.

Zeithman, Valerie A. y Jo Bitner (2002:103) define elementos tangibles: “(...) a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad”

Es decir, son los elementos físicos; equipos, personal, dinero, materiales de comunicación etc., que sirven para una mejor comodidad, precisión y rapidez, así como una debida utilidad de ellos. Podemos entonces decir que es la ubicación y

acceso a los consultorios, la información que brinda el médico, el equipo que emplea durante la consulta y el material de comunicación.

### **Empatía**

Blanco y Lobato (2013), dice: La atención al cliente debe ser totalmente personalizada de forma que le haga sentirse comprendido e importante. Los indicadores para esta dimensión son: Comunicación adecuada, cortesía y amabilidad y por último interés en solucionar los problemas. (p. 318)

Según Zeithman, Valarie A. y Jo Bitner, (2002:103): empatía es “Brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa”.

Autores como Mead y Piaget (citados por Aliny Lobo Sierra et al, y Otras Autoras) quienes definen empatía como:

“La habilidad cognitiva, propia de un individuo, de tomar la perspectiva del otro o de entender algunas de sus estructuras de mundo, sin adoptar necesariamente esta misma perspectiva”.

La empatía es una habilidad propia del ser humano, nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura. Para que esta habilidad pueda desarrollarse de la mejor manera se deben tomar en consideración algunas capacidades del comportamiento tales como: la calidad de interrelación, el desarrollo moral, buena comunicación y el altruismo (generosidad). También debemos tener en cuenta las respuestas emocionales, el bienestar que orientamos hacia las otras personas y algunos sentimientos empáticos (simpatía, compasión y ternura). Pero la empatía cumple también las funciones de motivación e información ya que va dirigida a aliviar la necesidad de otra persona, permitiendo obtener información acerca de la manera en la cual se debe valorar el bienestar de los demás. Podemos decir que una persona es empática cuando sabe escuchar con atención a los demás pero mejor aún sabe cuándo debe hablar y está dispuesto a discutir de los problemas

para así encontrar una solución a ellos. Así que ser empático es simplemente ser capaces de entender emocionalmente a las personas, lo cual es la clave del éxito en las relaciones interpersonales. Por consiguiente la empatía es un valor propio del ser humano que le permite ponerse en el lugar de otras personas, de ese modo poder entender los problemas que lo aquejan y así ayudarlo de una manera más eficiente.

### **Capacidad de respuesta**

Referida a la disposición del personal para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido; Capacidad de respuestas, los empleados están siempre dispuestos a suministrar el servicio cuando el cliente lo necesita.

Blanco y Lobato (2013), es la transmisión del deseo de ayudar al cliente de la mejor forma posible y sin pérdida de tiempo, sus indicadores son: Tiempo de espera adecuados, atención rápida y resolución de problemas.(p. 318)

## **1.3. Justificación**

### **1.3.1. Justificación teórica**

La presente investigación desde el punto de vista teórico, resalta la importancia que tiene en el análisis de La calidad percibida, el servicio brindado y su influencia en la satisfacción de los usuarios de consulta externa; sobre todo en las entidades públicas estatales siendo relevante en el sector salud que busca lograr la eficiencia y eficacia en los servicios que brinda a la población general y vulnerable, en el marco de la modernización del Estado este pretende afrontar la creciente problemática en el servicio que brindan las instituciones de salud a la calidad percibida que permitan está búsqueda que puede venir favorecidos por determinados factores, estos pueden ser: por la accesibilidad, la oportunidad y la credibilidad. Por otra parte la calidad vendría orientada al ciudadano por una serie de factores, tales como: horarios adecuados, disponibilidad de insumos, confianza, que dará dinamismo a los servicios que brinda el estado, el servicio brindado, estas actividades pueden venir favorecidos por determinados factores,

tales como: Estrategias, sistemas y personal, el servicio está interrelacionado con una serie de factores, estos pueden ser: valor agregado, métodos de comunicación, atención personalizada, manejos de tiempo entre otros. . En este sentido, el desarrollo de esta investigación pretende dinamizar los servicios que brinda el Estado a través de la calidad percibida y el servicio brindado puedan agilizar los trámites que son en su gran mayoría tediosos y por otro lado limitan la capacidad gerencial. Los conceptos teóricos de calidad percibida y servicio brindado permitirán ampliar el acervo teórico existente para continuar mejorando y actualizando los conceptos de la calidad percibida y el servicio brindado, en la satisfacción del usuario externo del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red ATE III, 2016. Este aporte teórico será relevante para la satisfacción de los usuarios del establecimiento materia de la tesis y su relevancia en los procedimientos y servicio brindado a los mencionados pacientes.

### **1.3.2. Justificación práctica**

De acuerdo con los objetivos de estudio, esta investigación se justifica porque permitirá mejorar significativamente la satisfacción del usuario en consulta externa . Su trascendencia se sustenta en que los resultados que se obtengan en esta investigación, permitirán en el futuro que la institución hospitalaria investigada mejore la calidad percibida, y que los servicios que brinda logren ser eficientes y transparentes. Asimismo, esta investigación permitirá a otros investigadores profundizar y mejorara la calidad percibida por los usuarios y el servicio que reciben sean cada vez más eficientes. .

La presente investigación, permite que las autoridades competentes del centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red Ate III- Lima, hagan suyo las conclusiones y recomendaciones con la finalidad de brindar un servicio de calidad a los usuarios de consulta externa cuya visión institucional es innovar los procesos de atención al usuario.

La investigación servirá como un documento guía y de consulta a las autoridades institucionales para que puedan tomar decisiones que reflejen la satisfacción del usuario y que genere su bienestar social.

### **1.3.3. Justificación metodológica**

Esta tesis se sustenta en un enfoque cuantitativo que busca la descripción más precisa de lo que ocurre en la realidad social, enfatizando en la deducción, conceptualización y medición. La recolección de información se efectuará en forma ordenada con un análisis estadístico y descriptivo que cuantifique la realidad social. De otro lado, esta investigación resulta relevante ya que contribuirá a mejorar los servicios que brinda el establecimiento de salud a la población y disminuir significativamente las quejas y reclamos, cumpliéndose de esta manera con los objetivos trazados por el Estado en el marco de la modernización, cuya finalidad de servicio a la ciudadanía logre satisfacer las necesidades de la población en general actuando con transparencia, eficiencia y eficacia. La realización del presente estudio beneficiará a los pacientes afectados que acuden continuamente a esta prestigiosa institución, ya que al alcanzar los objetivos se llegará a determinar el nivel de la gestión del establecimiento de salud y se propondrán recomendaciones para su mejoramiento.

Asimismo estos instrumentos validados metodológicamente pueden ser utilizados para aplicarlos a otras investigaciones y puedan ser evaluados a nivel del Sector Salud teniendo como base los indicadores de la evaluación; debiendo ser medibles a través de indicadores de impacto como calidad percibida, servicio brindado y satisfacción del usuario.

## **1.4. Problema**

### **1.4.1. Problema general**

¿Qué influencia existe entre la calidad percibida y el servicio brindado en la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016?

## **1.4.2. Problemas específicos**

### **Problema específico 1**

¿Qué influencia existe entre la calidad percibida y el servicio brindado en la empatía a los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016?

### **Problema específico 2**

¿Qué influencia existe entre la calidad percibida y el servicio brindado en la capacidad de respuesta a los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016?

### **Problema específico 3**

¿Qué influencia existe entre la calidad percibida y el servicio brindado en los aspectos tangibles ofrecidos a los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016?

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis general**

La calidad percibida y el servicio brindado influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016.

### **1.5.2. Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

La calidad percibida y el servicio brindado influyen significativamente en la empatía a los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016.

**Hipótesis específica 2**

La calidad percibida y el servicio brindado influyen significativamente en la capacidad de respuesta a los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016.

**Hipótesis específica 3**

La calidad percibida y el servicio brindado influyen significativamente en los aspectos tangibles ofrecidos a los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016.

**1.6. Objetivos****1.6.1. Objetivo general**

Determinar la influencia que existe entre la calidad percibida y el servicio brindado en la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016.

**1.6.2. Objetivos específicos****Objetivo específico 1**

Determinar la influencia que existe entre la calidad percibida y el servicio brindado en la empatía a los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016.

**Objetivo específico 2**

Determinar la influencia que existe entre la calidad percibida y el servicio brindado en la capacidad de respuesta a los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016.

**Objetivo específico 3**

Determinar la influencia que existe entre la calidad percibida y el servicio brindado en los aspectos tangibles ofrecidos a los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016.

## **II. Marco metodológico**

## 2.1. Variables

### 2.1.1. Definición conceptual

#### **Variable independiente: Calidad percibida**

Según Vargas y Aldana (2011), “es la búsqueda continua de la perfección, es el proceso que tiene como centro al hombre y a partir de él construye productos y servicios que le llevarán a satisfacer deseos, expectativas y necesidades dentro de un marco razonable” (p. 101).

#### **Variable independiente: Servicio brindado**

Para Blanco y Lobato (2013) “es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece una empresa con el fin de que el cliente obtenga los productos necesarios para satisfacer sus necesidades en el momento y lugar adecuados” (p. 289).

#### **Variable dependiente: Satisfacción**

Según Blanco y Lobato (2013) “es el punto en que las expectativas del cliente son cubiertas de forma eficiente por la empresa” (p. 294).

### 2.1.2. Definición operacional

#### **Variable independiente: Calidad percibida**

Esta variable presenta, en cuanto a su organización, tres dimensiones que son evaluadas por un total de nueve indicadores, con los cuales se ha podido estructurar 18 ítems para la recolección de información a través del instrumento de cuestionario tipo Likert.

#### **Variable independiente: Servicio brindado**

Esta variable presenta, en cuanto a su organización, tres dimensiones que son evaluadas por un total de nueve indicadores, con los cuales se ha podido estructurar 18 ítems para la recolección de información a través del instrumento de cuestionario tipo Likert.

### Variable dependiente: Satisfacción

Esta variable presenta, en cuanto a su organización, tres dimensiones que son evaluadas por un total de nueve indicadores, con los cuales se ha podido estructurar 18 ítems para la recolección de información a través del instrumento de cuestionario tipo Likert.

### 2.2. Operacionalización de variables

Tabla 4

*Matriz de operacionalización de la variable calidad percibida*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/valores	Niveles/rangos
Accesibilidad	Horarios adecuados	1-2	1: Totalmente en desacuerdo	Bajo (0–30)
	Personal disponible	3-4	2: En desacuerdo	Medio (31–60)
	Documentación requerida	5-6	3: Indiferente	Alto (61–90)
			4: De acuerdo	
			5: Totalmente de acuerdo	
Oportunidad	Orientación clara y oportuna	7-8		
	Respeto a los horarios de atención	9-10		Bajo (0–30)
	Disponibilidad de insumos	11-12		Medio (31–60)
Credibilidad	Respeto a la privacidad	13-14		Alto (61–90)
	Evaluación completa	15-16		Bajo (0–30)
	Confianza	17-18		Medio (31–60)
				Alto (61–90)

Tabla 5

*Matriz de operacionalización de servicio brindado*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>	<b>Escala/valores</b>	<b>Niveles/rangos</b>	
Estrategia	Valor agregado	1-2	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indiferente 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	Bajo (0–30)	
	Campañas de atención	3-4		Medio (31–60)	
	Identificación y fidelidad	5-6		Alto (61–90)	
	Sistemas	Métodos de comunicación		7-8	Bajo (0–30)
		Instalaciones físicas		9-10	Medio (31–60)
Personal	Procedimientos	11-12	Alto (61–90)		
	Atención personalizada	13-14	Bajo (0–30)		
	Absolución de consultas	15-16	Medio (31–60)		
	Manejo del tiempo	17-18	Alto (61–90)		

Tabla 6

*Matriz de operacionalización de satisfacción*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>	<b>Escala/valores</b>	<b>Niveles/rangos</b>
Empatía	Comunicación adecuada	1-2	1: Totalmente en desacuerdo	Bajo (0–30)
	Cortesía y amabilidad en el trato	3-4	2: En desacuerdo 3: Indiferente 4: De acuerdo	Medio (31–60) Alto (61–90)
	Interés en solucionar los problemas	5-6	5: Totalmente de acuerdo	
Capacidad de respuesta	Tiempos de espera adecuados	7-8		Bajo (0–30) Medio (31–60)
	Atención rápida	9-10		Alto (61–90)
	Resolución de problemas	11-12		
Elementos tangibles	Infraestructura adecuada	13-14		Bajo (0–30)
	Personal suficiente	15-16		Medio (31–60)
	Equipos disponibles	17-18		Alto (61–90)

**2.3. Metodología**

En este estudio se sigue el método hipotético-deductivo, sobre el que Bernal (2010) refiere que “consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 60).

## 2.4. Tipos de estudio

La presente investigación es de tipo básica, explicativa, cuantitativa, transversal.

Sobre la investigación básica:

Es conocida también como investigación teórica, pura o fundamental. Está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata. Se preocupa por recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico-científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes. (Valderrama, 2013, p. 164)

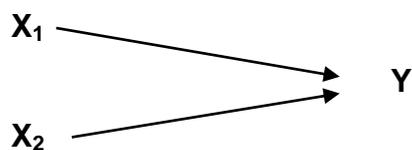
Sobre los estudios explicativos, Hernández, Fernández y Baptista (2014), expresan que “pretenden establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian” (p. 95). De otro lado sobre la investigación cuantitativa indican que “ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista basado en conteos magnitudes” (p. 15). Finalmente, sobre la investigación de tipo transversal, refieren que son “investigaciones que recopilan datos en un momento único” (p. 154).

## 2.5. Diseño

El presente estudio es no experimental. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152).

En el proceso de la investigación se empleó el diseño de investigación transeccional correlacional-causal. Con respecto a este diseño, Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que “describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en

términos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto” (p. 158). El esquema que le corresponde a este tipo de investigación es:



Donde:

$X_1$  Variable independiente

$X_2$  Variable independiente

$Y$  Variable dependiente

## 2.6. Población y muestra

### 2.6.1. Población

Sobre la población, Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174). Para efectos de la presente investigación, se consideró a las personas mayores de 18 años atendidas en consulta externa durante el mes de julio 2016, siendo un total de 2,230 usuarios.

### 2.6.2. Muestra

Una muestra, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “es en esencia, un sub grupo de la población” (p. 175). Para Tamayo y Tamayo (2001) es “un conjunto de elementos seleccionados con la intención de averiguar algo sobre la población de la cual tomamos” (p. 87).

En este caso, se utilizó la muestra probabilística, sobre la cual Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen “subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos” (p. 175).

Fórmula para muestras finitas:

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

N= Población

$\sigma$ = Desviación estándar de la población (0.5)

Z= Nivel de confianza (1.96)

e= Error de estimación (0.05)

Aplicando la fórmula se obtuvo una muestra de: 328 usuarios.

## 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 2.7.1. Técnicas

La técnica utilizada fue la encuesta, mediante la cual se obtuvo información de la muestra seleccionada. Para Valderrama (2013) la encuesta “es un instrumento de la investigación, que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica” (p.96).

### 2.7.2. Instrumentos

El instrumento utilizado fue el cuestionario, sobre el que Hernández, Fernández y Baptista (2014) lo definen como el “conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p. 217).

Las preguntas del cuestionario fueron cerradas y se utilizó el escalamiento tipo Likert. Sobre este método Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que es un “conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (p. 238). Para las tres variables se utilizó el siguiente formato:

Totalmente en desacuerdo	=	1
En desacuerdo	=	2
Indiferente	=	3
De acuerdo	=	4
Totalmente de acuerdo	=	5

### 2.7.3. Proceso de validación

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), validez es el “grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (p. 200).

El proceso de validación se realizó mediante la opinión de juicio de tres expertos, quienes respondieron al cuestionario de consulta que indaga sobre la validez del instrumento propuesto. Los profesionales son docentes universitarios e investigadores de la UCV, que fueron autorizados para realizar dicha acción.

Tabla 7

#### *Validez de instrumentos por expertos*

Docente Investigador	Pertinencia	Relevancia	Claridad
Dra. Gliria Méndez Ilizarbe	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Dra. Luzmila Garro Aburto	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Dr. Luis Núñez Lira	Aplicable	Aplicable	Aplicable

*Nota:* La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento. Ver anexo.

### 2.7.4. Confiabilidad del instrumento

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), confiabilidad viene a ser el “grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200). A fin de establecer la confiabilidad del instrumento, se aplicó la prueba piloto a 20 usuarios de la institución investigada a través del coeficiente Alfa de Cronbach con la ayuda del estadístico SPSS V23.

### Confiabilidad de la variable calidad percibida

Tabla 8

#### *Estadísticos de confiabilidad*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,907	18

Luego de haber realizado el análisis del Alfa de Cronbach de los 18 elementos a la muestra, a través del estadístico SPSS V23, se obtuvo como resultado un 0.907 de fiabilidad del instrumento de recolección de datos; denominándolo, de acuerdo al rango, con una magnitud alta de confiabilidad.

### Confiabilidad de la variable independiente servicio brindado

Tabla 9

#### *Estadísticos de confiabilidad*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,933	18

Luego de haber realizado el análisis del Alfa de Cronbach de los 18 elementos a la muestra, a través del estadístico SPSS V23, se obtuvo como resultado un 0.933 de fiabilidad del instrumento de recolección de datos; denominándolo, de acuerdo al rango, con una magnitud alta de confiabilidad.

### Confiabilidad de la variable satisfacción

Tabla 10

#### *Estadísticos de confiabilidad*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,928	18

Luego de haber realizado el análisis del Alfa de Cronbach de los 18 elementos a la muestra, a través del estadístico SPSS V23, se obtuvo como resultado un 0.928 de fiabilidad del instrumento de recolección de datos; denominándolo, de acuerdo al rango, con una magnitud alta de confiabilidad.

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

Después que los datos se codificaron, transferido a una matriz y guardado en un archivo, se procede a analizarlos descriptiva e inferencialmente.

La estadística descriptiva consiste en describir los datos mediante una distribución de frecuencias, que según Hernández, Fernández y Baptista (2014), son un “conjunto de puntuaciones de una variable ordenadas en sus respectivas categorías” (p. 282).

La estadística inferencial, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), es una “estadística para probar hipótesis y estimar parámetros” (p. 299). En la presente investigación se utilizó el modelo de regresión logística, para contrastar las hipótesis postuladas y evaluar el efecto de las variables independientes sobre la variable dependiente.

## **2.9. Aspectos éticos**

La tesis propuesta desde el punto de vista ético tiene relación con la actividades que desempeño en mi institución y que me obligan a mostrarlo a fin de que se tomen las recomendaciones propuestas a pesar de las dificultades que se presentan para poder atender a los usuarios y perfilar mi experiencia a fin de contribuir a la mejora de los servicios brindados.

A fin de desarrollar los ítems correspondientes he tomado citas de trabajos previos y teorías sobre el tema de autores internacionales y muy poco de nuestra realidad nacional dado que el tema en salud no a sido explorado con profundidad.

Para ello el compromiso asumido se relaciona a los valores éticos como autenticidad, profesionalidad, honestidad, credibilidad y creatividad.

### **III. Resultados**

### 3.1. Descripción de los resultados

Para el presente estudio, los resultados obtenidos han sido analizados en el nivel descriptivo y en el nivel inferencial, según los objetivos y las hipótesis formuladas.

En el nivel descriptivo, se han utilizado frecuencias y porcentajes para determinar los rangos preponderantes de la variable independiente calidad percibida y de sus dimensiones: accesibilidad, oportunidad y credibilidad; de la variable independiente servicio brindado y sus dimensiones: estrategia, sistemas y personal; así como de la variable dependiente: satisfacción y de sus dimensiones: empatía, capacidad de respuesta y elementos tangibles.

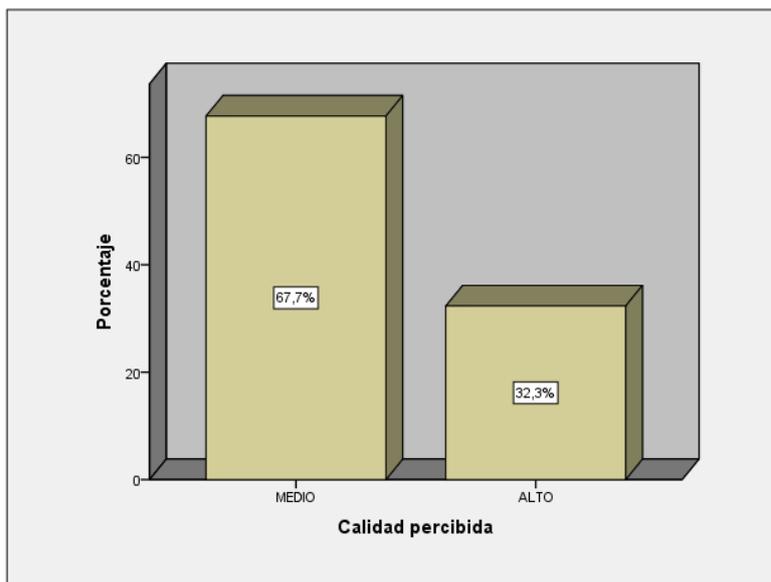
En el nivel inferencial, considerando que los datos son cualitativo ordinales, se ha hecho uso de la estadística no paramétrica y como tal se utilizó el modelo de regresión logística, para contrastar las hipótesis postuladas y mostrar la dependencia entre las variables independientes frente a la variable dependiente.

#### 3.1.1 Análisis descriptivo de calidad percibida

Tabla 11

*Frecuencia y porcentaje de los resultados de la variable independiente calidad percibida*

Calidad percibida	Frecuencia	Porcentaje
Medio	222	67.7%
Alto	106	32.3%
Total	328	100.0%



*Figura 3.* Diagrama de barras de los resultados de la variable independiente calidad percibida

### **Interpretación**

De todos los usuarios, que constituyen el 100% de la muestra, se puede apreciar que el 67.7% de los encuestados perciben que la calidad percibida se encuentra en un nivel “medio” y el 32.3% en un nivel “alto”. Entonces se puede concluir que los encuestados consideran que la calidad percibida se encuentra en un nivel medio.

### **3.1.2. Análisis descriptivo de las dimensiones de calidad percibida**

Tabla 12

*Frecuencia y porcentaje de los resultados descriptivos de la dimensión accesibilidad*

Accesibilidad	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	35	10.7%
Medio	216	65.9%
Alto	77	23.5%
Total	328	100.0%

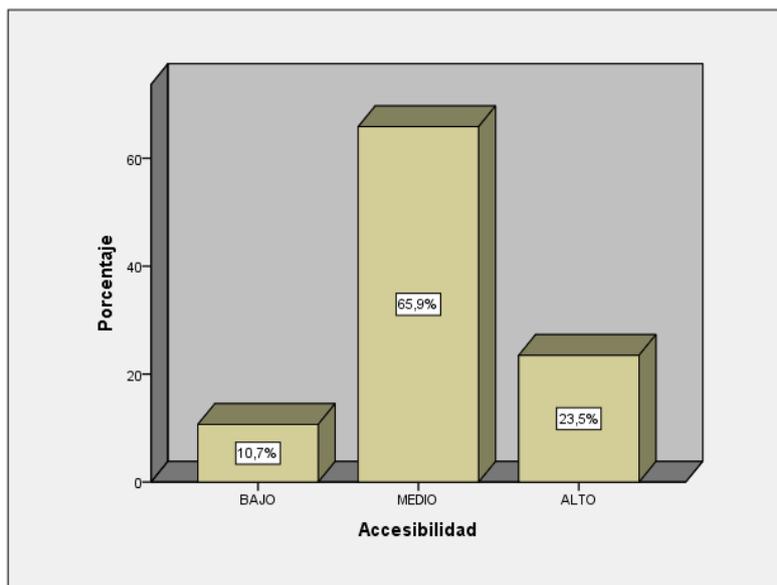


Figura 4. Diagrama de barras de los resultados de la dimensión Accesibilidad

### Interpretación

De todos los usuarios, que constituyen el 100% de la muestra, se puede apreciar que el 65.9% de los encuestados perciben que la accesibilidad se encuentra en un nivel “medio”, el 23.5% la considera en un nivel “alto” y el 10.7% en un nivel “bajo”. Entonces se puede concluir que los encuestados consideran que la accesibilidad se encuentra en un nivel medio dentro de la calidad percibida.

Tabla 13

*Frecuencia y porcentaje de los resultados descriptivos de la dimensión fiabilidad*

Fiabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	2.1%
Medio	193	58.8%
Alto	128	39.0%
Total	328	100.0%

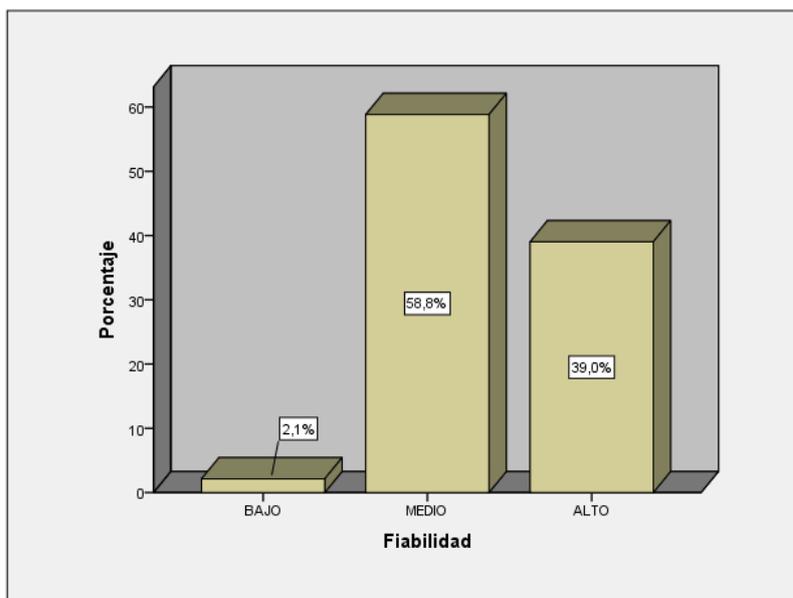


Figura 5. Diagrama de barras de los resultados de la dimensión fiabilidad

### Interpretación

De todos los usuarios, que constituyen el 100% de la muestra, se puede apreciar que el 58.8% de los encuestados perciben que la fiabilidad se encuentra en un nivel “medio”, el 39.0% la considera en un nivel “alto” y el 2.1% en un nivel “bajo”. Entonces se puede concluir que los encuestados consideran que la fiabilidad se encuentra en un nivel medio dentro de la calidad percibida.

Tabla 14

*Frecuencia y porcentaje de los resultados descriptivos de la dimensión seguridad*

Seguridad	Frecuencia	Porcentaje
Medio	185	56.4%
Alto	143	43.6%
Total	328	100.0%

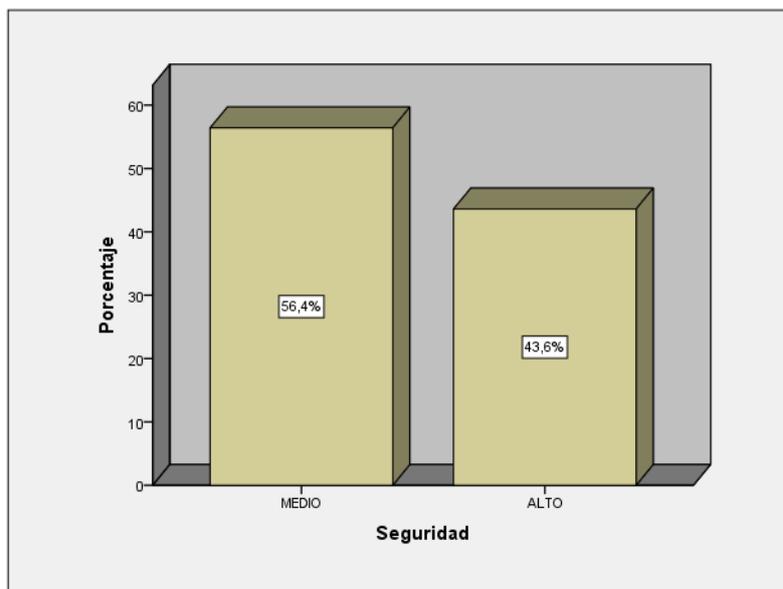


Figura 6. Diagrama de barras de los resultados de la dimensión seguridad

### Interpretación

De todos los usuarios, que constituyen el 100% de la muestra, se puede apreciar que el 56.4% de los encuestados perciben que la seguridad se encuentra en un nivel “medio” y el 43.6% en un nivel “alto”. Entonces se puede concluir que los encuestados consideran que la seguridad se encuentra en un nivel medio dentro de la calidad percibida.

### 3.1.3. Análisis descriptivo de servicio brindado

Tabla 15

*Frecuencia y porcentaje de los resultados descriptivos del variable independiente servicio brindado*

Servicio brindado	Frecuencia	Porcentaje
Medio	200	61.0%
Alto	128	39.0%
Total	328	100.0%

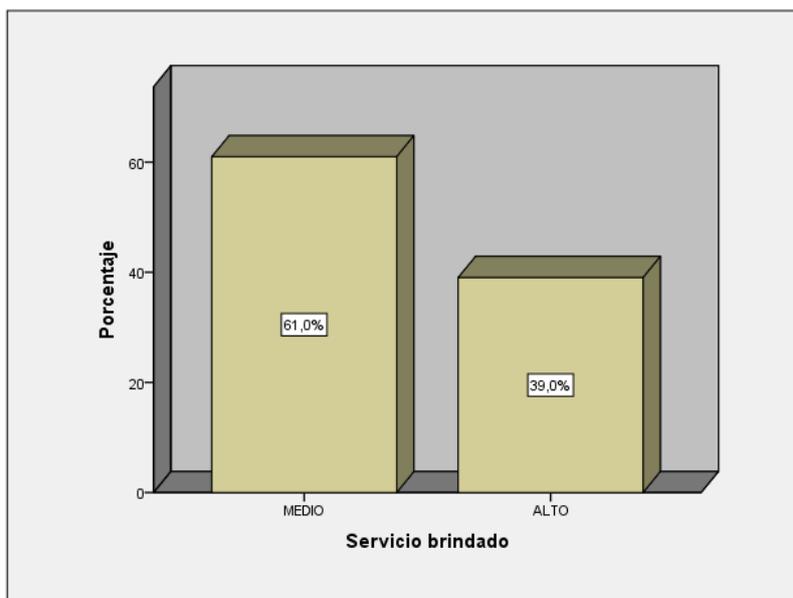


Figura 7. Diagrama de barras de los resultados de variable independiente servicio brindado

### Interpretación

De todos los usuarios, que constituyen el 100% de la muestra, se puede apreciar que el 61.0% de los encuestados perciben que el servicio brindado se encuentra en un nivel “medio” y el 39.0% en un nivel “alto”. Entonces se puede concluir que los encuestados consideran que el servicio brindado se encuentra en un nivel medio.

#### 3.1.4. Análisis descriptivo de las dimensiones de servicio brindado

Tabla 16

*Frecuencia y porcentaje de los resultados descriptivos de la dimensión estrategia*

Estrategia	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	40	12.2%
Medio	203	61.9%
Alto	85	25.9%
Total	328	100.0%

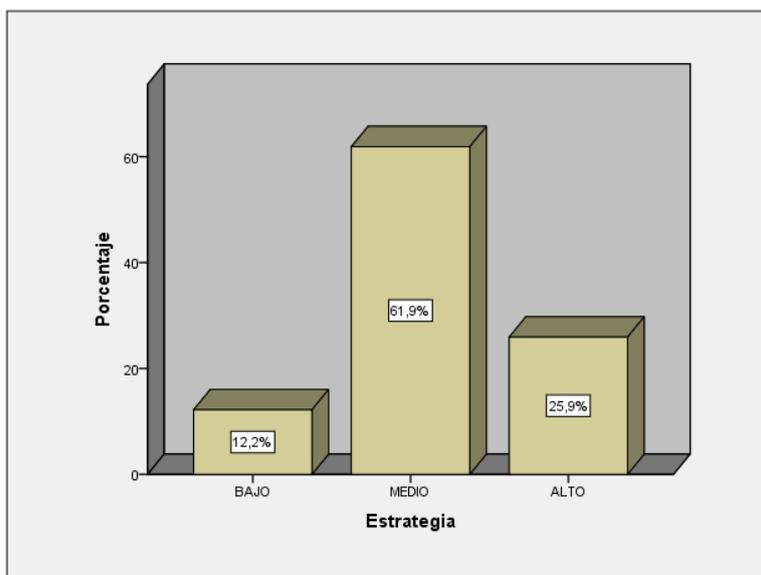


Figura 8. Diagrama de barras de los resultados de la dimensión estrategia

### Interpretación

De todos los usuarios, que constituyen el 100% de la muestra, se puede apreciar que el 61.9% de los encuestados perciben que la estrategia se encuentra en un nivel “medio”, el 25.9% la considera en un nivel “alto” y el 12.2% en un nivel “bajo”. Entonces se puede concluir que los encuestados consideran que la estrategia se encuentra en un nivel medio dentro del servicio brindado.

Tabla 17

*Frecuencia y porcentaje de los resultados descriptivos de dimensión sistemas*

Sistemas	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	1.2%
Medio	151	46.0%
Alto	173	52.7%
Total	328	100.0%

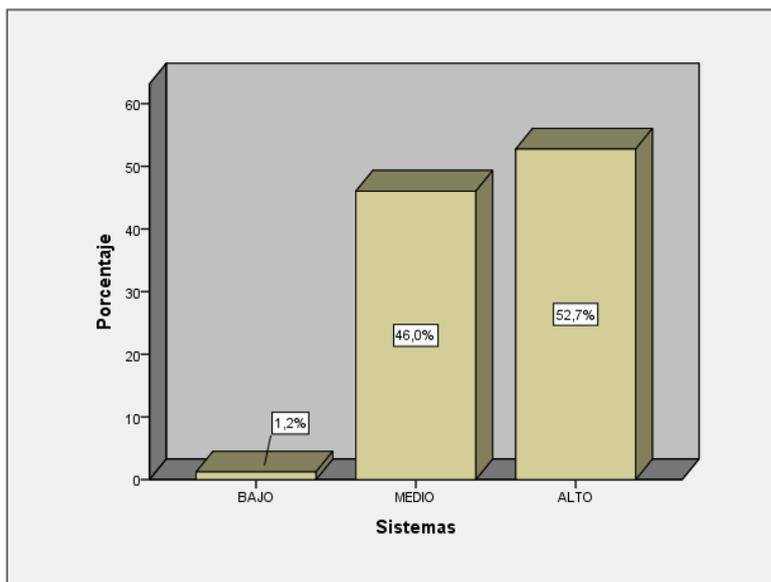


Figura 9. Diagrama de barras de los resultados de la dimensión sistemas

### Interpretación

De todos los usuarios, que constituyen el 100% de la muestra, se puede apreciar que el 52.7% de los encuestados perciben que los sistemas se encuentran en un nivel “alto”, el 46.0% la considera en un nivel “medio” y el 1.2% en un nivel “bajo”. Entonces se puede concluir que los encuestados consideran que los sistemas se encuentran en un nivel alto dentro del servicio brindado.

Tabla 18

*Frecuencia y porcentaje de los resultados descriptivos de la dimensión personal*

Personal	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	5.5%
Medio	198	60.4%
Alto	112	34.1%
Total	328	100.0%

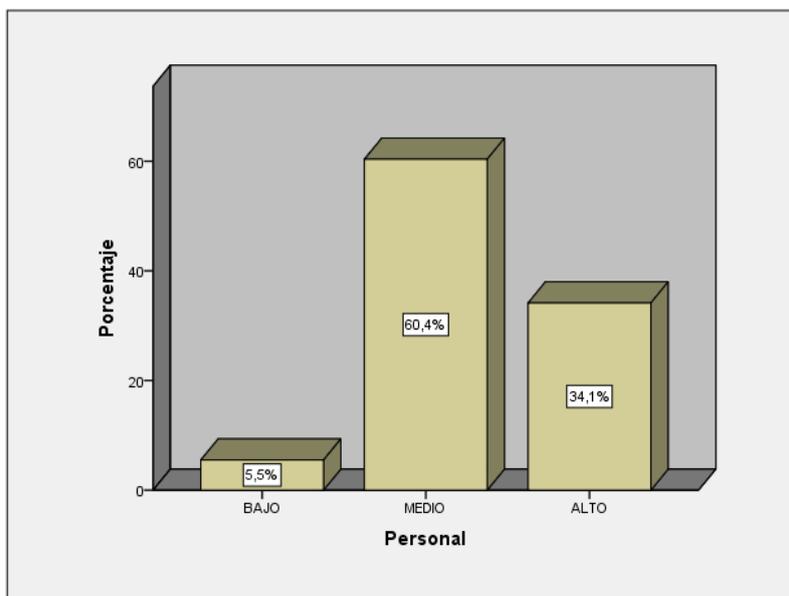


Figura 10. Diagrama de barras de los resultados de la dimensión personal

### Interpretación

De todos los usuarios, que constituyen el 100% de la muestra, se puede apreciar que el 60.4% de los encuestados perciben que el personal se encuentra en un nivel “medio”, el 34.1% lo considera en un nivel “alto” y el 5.5% en un nivel “bajo”. Entonces se puede concluir que los encuestados consideran que el personal se encuentra en un nivel medio dentro del servicio brindado.

### 3.1.5. Análisis descriptivo de satisfacción

Tabla 19

*Frecuencia y porcentajes de los resultados descriptivos de la variable dependiente satisfacción*

Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	0.9%
Medio	167	50.9%
Alto	158	48.2%
Total	328	100.0%

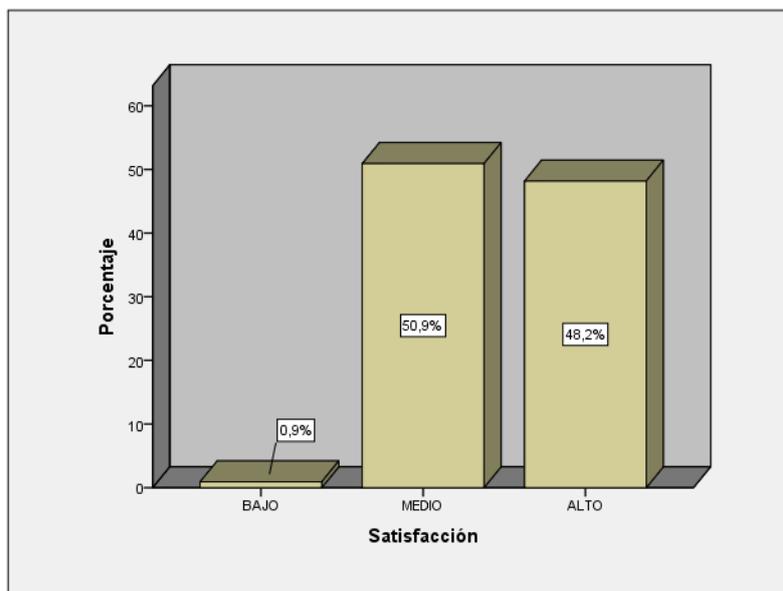


Figura 11. Diagrama de barras de los resultados de la variable dependiente satisfacción

### Interpretación

De todos los usuarios, que constituyen el 100% de la muestra, se puede apreciar que el 50.9% de los encuestados perciben que la satisfacción se encuentra en un nivel “medio”, el 48.2% la considera en un nivel “alto” y el 0.9% en un nivel “bajo”. Entonces se puede concluir que los encuestados consideran que la satisfacción se encuentra en un nivel medio.

### 3.1.6. Análisis descriptivo de las dimensiones de satisfacción

Tabla 20

*Frecuencia y porcentajes de los resultados descriptivos de la dimensión empatía*

Empatía	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	0.9%
Medio	218	66.5%
Alto	107	32.6%
Total	328	100.0%

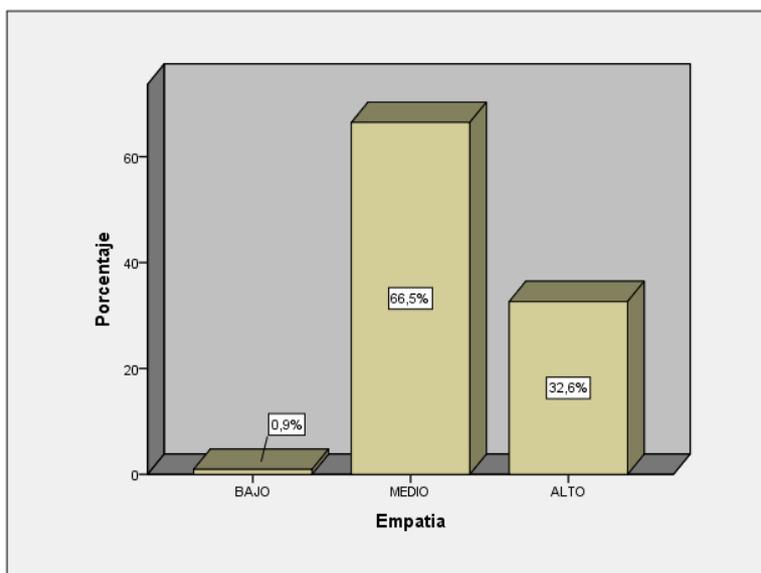


Figura 12. Diagrama de barras de los resultados de la dimensión empatía

### Interpretación

De todos los usuarios, que constituyen el 100% de la muestra, se puede apreciar que el 66.5% de los encuestados perciben que la empatía se encuentra en un nivel “medio”, el 32.6% la considera en un nivel “alto” y el 0.9% en un nivel “bajo”. Entonces se puede concluir que los encuestados consideran que la empatía se encuentra en un nivel medio dentro de la satisfacción.

Tabla 21

*Frecuencia y porcentaje de los resultados descriptivos de la dimensión capacidad de respuesta*

Capacidad de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	1.8%
Medio	86	26.2%
Alto	236	72.0%
Total	328	100.0%

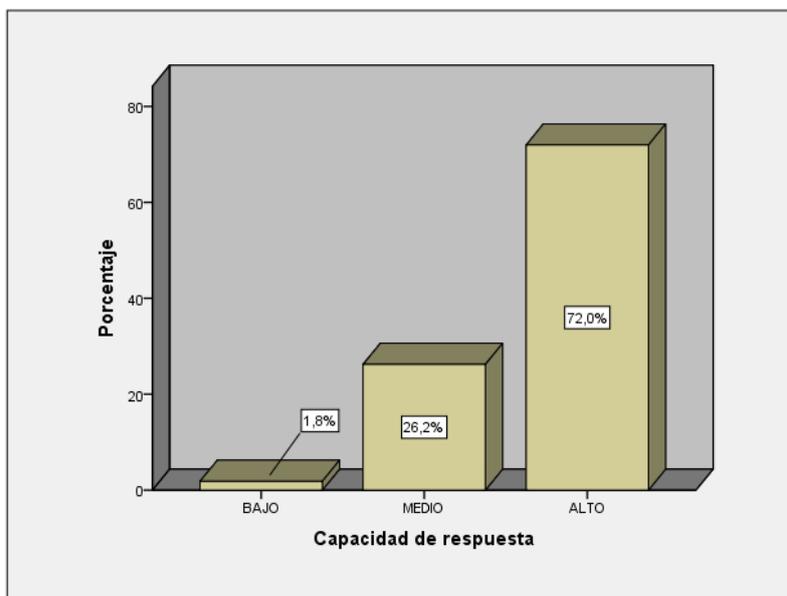


Figura 13. Diagrama de barras de los resultados de la dimensión capacidad de respuesta

### Interpretación

De todos los usuarios, que constituyen el 100% de la muestra, se puede apreciar que el 72.0% de los encuestados perciben que la capacidad de respuesta se encuentra en un nivel “alto”, el 26.2% la considera en un nivel “medio” y el 1.8% en un nivel “bajo”. Entonces se puede concluir que los encuestados consideran que la capacidad de respuesta se encuentra en un nivel alto dentro de la satisfacción.

Tabla 22

*Frecuencia y porcentaje de los resultados descriptivos de la dimensión aspectos tangibles*

Aspectos tangibles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	1.8%
Medio	198	60.4%
Alto	124	37.8%
Total	328	100.0%

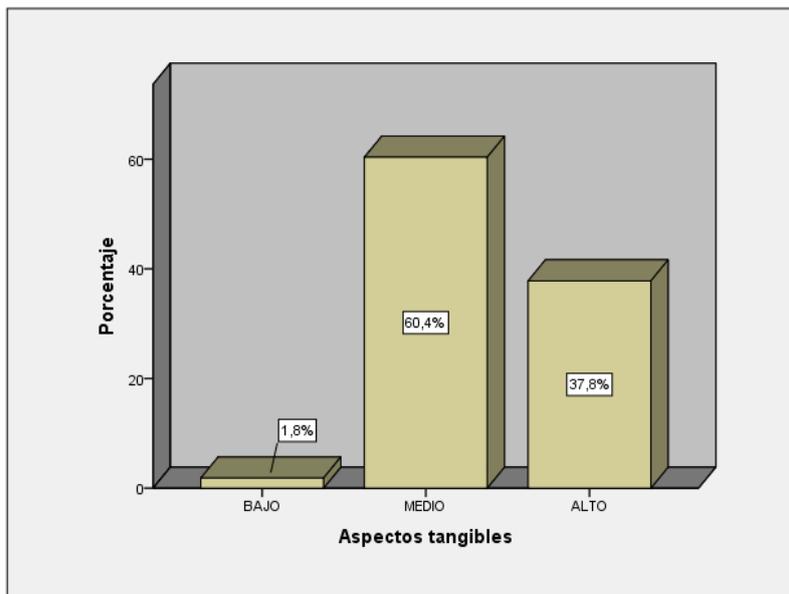


Figura 14. Diagrama de barras de los resultados de la dimensión aspectos tangibles

### Interpretación

De todos los usuarios, que constituyen el 100% de la muestra, se puede apreciar que el 60.4% de los encuestados perciben que los aspectos tangibles se encuentran en un nivel “medio”, el 37.8% la considera en un nivel “alto” y el 1.8% en un nivel “bajo”. Entonces se puede concluir que los encuestados consideran que los aspectos tangibles se encuentran en un nivel medio dentro de la satisfacción.

#### 3.1.7. Contraste de hipótesis general

$H_i$  = La calidad percibida y el servicio brindado influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016.

$H_o$  = La calidad percibida y el servicio brindado no influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016.

Tabla 23

*Información de ajuste del modelo de regresión de calidad percibida, servicio brindado y satisfacción*

<b>Información de ajuste de los modelos</b>				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	62,269			
Final	30,104	32,164	2	,000

Función de enlace: Logit.

### **Interpretación**

La información de ajuste de los modelos indica que existe dependencia de las variables independientes calidad percibida y servicio brindado frente a la variable dependiente satisfacción (chi-cuadrado: 32.164; gl: 2;  $p < 0.05$ ).

Tabla 24

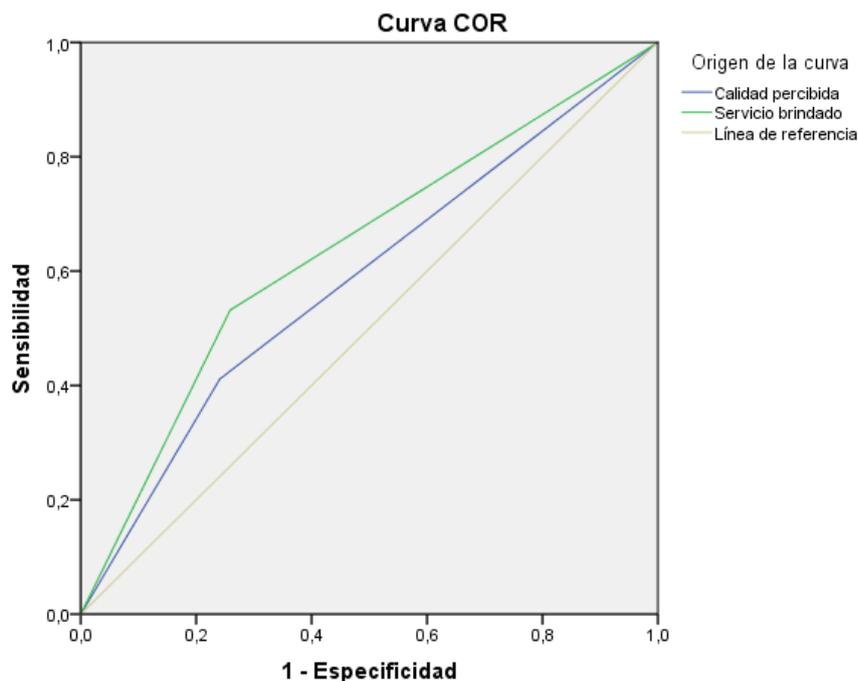
*Pseudo R cuadrado del modelo de regresión de calidad percibida, servicio brindado y satisfacción*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	,093
Nagelkerke	,121
McFadden	,066

Función de enlace: Logit.

### **Interpretación**

El valor de Pseudo R cuadrado de Nagelkerke indica que la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III 2016, se debe al 12.1% de la calidad percibida y el servicio brindado.



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Figura 15. Curva COR de la influencia de la calidad percibida y el servicio brindado en la satisfacción

### Interpretación

Según la figura 15, el servicio brindado representa el 63.6% (0.636) del área en la curva COR, mientras que la calidad percibida representa el 58.5% (0.585) del área en la curva COR. Esto indica que la calidad percibida y el servicio brindado influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016.

#### 3.1.4. Contraste de hipótesis específica 1

Hi = La calidad percibida y el servicio brindado influyen significativamente en la empatía a los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016.

$H_0 =$  La calidad percibida y el servicio brindado no influyen significativamente en la empatía a los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016.

Tabla 25

*Información de ajuste del modelo de regresión de calidad percibida, servicio brindado y empatía*

<b>Información de ajuste de los modelos</b>				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	40,971			
Final	27,974	12,997	2	,002

Función de enlace: Logit.

### **Interpretación**

La información de ajuste de los modelos indica que existe dependencia de las variables independientes calidad percibida y servicio brindado frente a la dimensión empatía (chi-cuadrado: 12.997; gl: 2;  $p < 0.05$ ).

Tabla 26

*Pseudo R cuadrado del modelo de regresión calidad percibida, servicio brindado y empatía*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	,039
Nagelkerke	,052
McFadden	,029

Función de enlace: Logit.

### **Interpretación**

El valor de Pseudo R cuadrado de Nagelkerke indica que la empatía a los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III 2016, se debe al 5.2% de la calidad percibida y el servicio brindado.

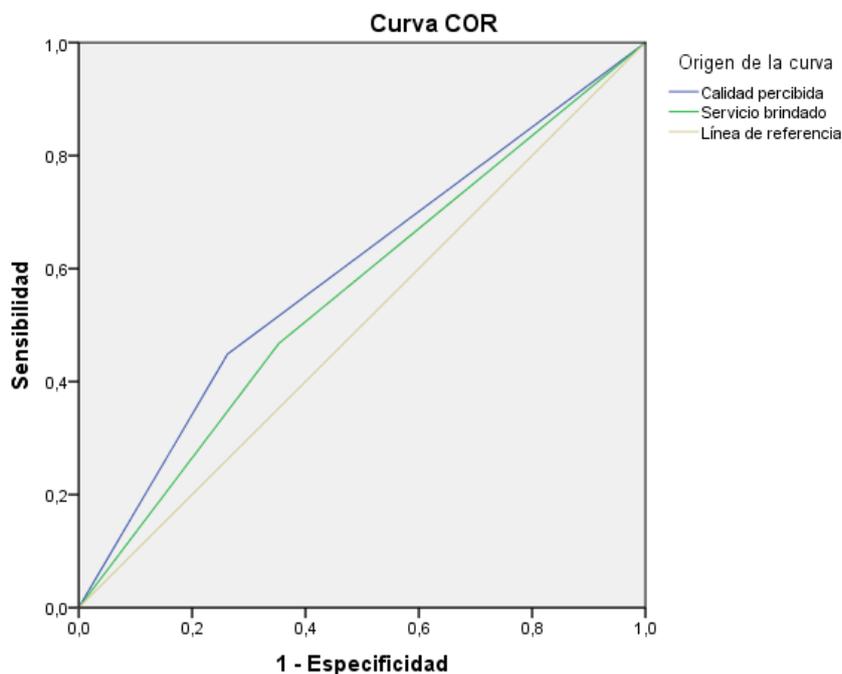


Figura 16. Curva COR de la influencia de la calidad percibida y el servicio brindado en la empatía

### Interpretación

Según la figura 16, la calidad percibida representa el 59.3% (0.593) del área en la curva COR, mientras que el servicio brindado representa el 55.7% (0.557) del área en la curva COR. Esto indica que la calidad percibida y el servicio brindado influyen significativamente en la empatía a los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016.

#### 3.1.5. Prueba de hipótesis específica 2

Hi = La calidad percibida y el servicio brindado influyen significativamente en la capacidad de respuesta a los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016.

H<sub>0</sub> = La calidad percibida y el servicio brindado no influyen significativamente en la capacidad de respuesta a los usuarios de consulta externa del

Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016.

Tabla 27

*Información de ajuste del modelo de regresión de calidad percibida, servicio brindado y capacidad de respuesta*

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	48,567			
Final	29,692	18,875	2	,000

Función de enlace: Logit.

### Interpretación

La información de ajuste de los modelos indica que existe dependencia de las variables independientes calidad percibida y servicio brindado frente a la dimensión capacidad de respuesta (chi-cuadrado: 18.875; gl: 2;  $p < 0.05$ ).

Tabla 28

*Pseudo R cuadrado del modelo de regresión de calidad percibida, servicio brindado y capacidad de respuesta*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,056
Nagelkerke	,076
McFadden	,044

Función de enlace: Logit.

### Interpretación

El valor de Pseudo R cuadrado de Nagelkerke indica que la capacidad de respuesta a los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III 2016, se debe al 7.6% de la calidad percibida y el servicio brindado.

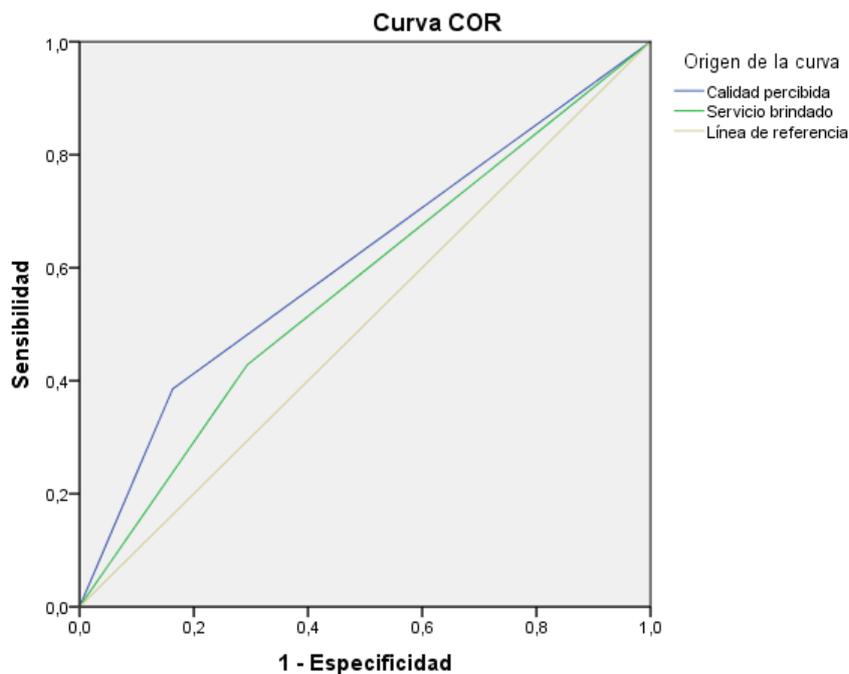


Figura 17. Curva COR de la influencia de la calidad percibida y el servicio brindado en la capacidad de respuesta

### Interpretación

Según la figura 17, la calidad percibida representa el 61.1% (0.611) del área en la curva COR, mientras que el servicio brindado representa el 56.7% (0.567) del área en la curva COR. Esto indica que la calidad percibida y el servicio brindado influyen significativamente en la capacidad de respuesta a los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016.

#### 3.1.6. Contraste de hipótesis específica 3

$H_i =$  La calidad percibida y el servicio brindado influyen significativamente en los aspectos tangibles ofrecidos a los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016.

$H_o =$  La calidad percibida y el servicio brindado no influyen significativamente en los aspectos tangibles ofrecidos a los usuarios de consulta externa del

Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016.

Tabla 29

*Información de ajuste del modelo de regresión de calidad percibida, servicio brindado y aspectos tangibles*

<b>Información de ajuste de los modelos</b>				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	55,248			
Final	26,524	28,724	2	,000

Función de enlace: Logit.

### **Interpretación**

La información de ajuste de los modelos indica que existe dependencia de las variables independientes calidad percibida y servicio brindado frente a la dimensión aspectos tangibles (chi-cuadrado: 28.724; gl: 2;  $p < 0.05$ ).

Tabla 30

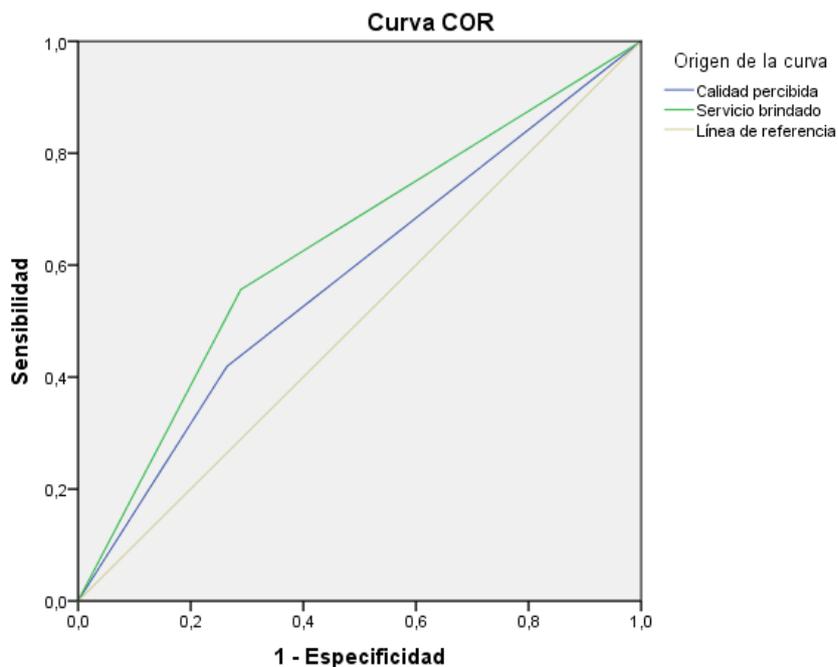
*Pseudo R cuadrado del modelo de regresión de calidad percibida, servicio brindado y aspectos tangibles*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	,084
Nagelkerke	,108
McFadden	,059

Función de enlace: Logit.

### **Interpretación**

El valor de Pseudo R cuadrado de Nagelkerke indica que los aspectos tangibles ofrecidos a los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III 2016, se debe al 10.8% de la calidad percibida y el servicio brindado.



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

*Figura 18.* Curva COR del efecto de la calidad percibida y el servicio brindado en los aspectos tangibles

### Interpretación

Según la figura 18, el servicio brindado representa el 63.45% (0.634) del área en la curva COR, mientras que la calidad percibida representa el 57.7% (0.577) del área en la curva COR. Esto indica que la calidad percibida y el servicio brindado influyen significativamente en los aspectos tangibles ofrecidos a los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016.

## **IV. Discusión**

#### 4.1. Discusión de resultados

De los resultados de la descripción de la variable calidad percibida, se observa que del 100% de los encuestados el 67.7% la considera en un nivel “medio” y el 32.3% en un nivel “alto”, resultando entonces que la calidad percibida se encuentra en un nivel medio. Con respecto a sus dimensiones, en la dimensión accesibilidad se observa que del 100% de los encuestados el 65.9% la considera en un nivel “medio”, el 23.5% en un nivel “alto” y el 10.7% en un nivel “bajo”, resultando entonces que la accesibilidad se encuentra en un nivel medio dentro de la calidad percibida. En la dimensión fiabilidad se observa que del 100% de los encuestados el 58.8% la considera en un nivel “medio”, el 39.0% en un nivel “alto” y el 2.1% en un nivel “bajo”, resultando entonces que la fiabilidad se encuentra en un nivel medio dentro de la calidad percibida. En la dimensión seguridad se observa que del 100% de los encuestados el 56.4% la considera en un nivel “medio” y el 43.6% en un nivel “alto”, resultando entonces que la seguridad se encuentra en un nivel medio dentro de la calidad percibida.

Estos resultados se confrontan con Veliz y Villanueva (2013), quien indica que la calidad percibida por los usuarios externos presenta una brecha promedio de 32%, influenciada por las brechas negativas en donde el promedio de la variable y sus dimensiones son superiores al nivel alto y bajo quienes muestran el mismo comportamiento en concordancia con los ítems evaluados.

Ávila (2011). En su tesis denominada: “Nivel de satisfacción que obtienen los pacientes de la Región Callao con la atención de la salud” afirma que los pacientes clientes de las entidades públicas y privadas relacionadas con la atención de la salud en la Región Callao califican de buena la calidad de servicio que estas brindan (3.0930), reflejadas en sus elementos tangibles (3.0448), responsabilidad (3.0791), seguridad (3.2500) y empatía (3.3334), encontrándose valores bajos en fiabilidad (2.7577) en relación a estas medias. El valor que más se repite lo otorgan según calificación a los elementos tangibles y fiabilidad (3.00), seguridad (3.50), calidad de servicio (3.82), responsabilidad y empatía (4.00). En promedio se desvían de la media en elementos tangibles (0.64623), fiabilidad

(0.70916), responsabilidad (0.67828), seguridad (0.59861), empatía (0.70079) y calidad de servicio (.53680); que en relación a lo investigado se obtiene que el 67.7% tienen un nivel promedio similar al estudio en comparación. De los resultados de la descripción de la variable servicio brindado, se observa que del 100% de los encuestados el 61.0% lo consideran en un nivel “medio” y el 39.0% en un nivel “alto”, resultando entonces que el servicio brindado se encuentra en un nivel medio. Con respecto a sus dimensiones, en la dimensión estrategia, se observa que del 100% de los encuestados el 61.9% la considera en un nivel “medio”, el 25.9% en un nivel “alto” y el 12.2% en un nivel “bajo”, resultando entonces que la estrategia se encuentra en un nivel medio dentro del servicio brindado. En la dimensión sistemas, se observa que del 100% de los encuestados el 52.7% los consideran en un nivel “alto”, el 46.0% en un nivel “medio” y el 1.2% en un nivel “bajo”, resultando entonces que los sistemas se encuentran en un nivel alto dentro del servicio brindado. En la dimensión personal, se observa que del 100% de los encuestados el 60.4% lo consideran en un nivel “medio”, el 34.1% en un nivel “alto” y el 5.5% en un nivel “bajo”, resultando entonces que el personal se encuentra en un nivel medio dentro del servicio brindado.

Según Hermosa (2006), indica que el 37.7% de los investigados manifestaron que no tuvieron acceso al servicio brindado, mientras que el 62.3% tuvieron acceso a consulta externa este indicador muestra que el nivel de cobertura es insuficiente existiendo una demanda insatisfecha en la atención de servicio externo de salud en comparación con el 61.1% de los usuarios investigados que manifestaron que el nivel es bajo; concluyendo que los servicios prestados no son los adecuados.

Ministerio de Salud (2002), en su análisis de la encuesta de satisfacción de usuarios externos concluye que el 50% de los usuarios encuestados ante la pregunta de 12 ítems se sienten conforme con los servicios externos brindados por el MINSA, lo de hecho que contrasta con la investigación que arroja que el 39% se sienten identificados con el servicio prestado. De los resultados de la descripción de la variable satisfacción, se observa que del 100% de los encuestados el 50.9%, la considera en un nivel “medio”, el 48.2% en un nivel

“alto” y el 0.9% en un nivel “bajo”, resultando entonces que la satisfacción se encuentra en un nivel medio. Con respecto a sus dimensiones, en la dimensión empatía, se observa que del 100% de los encuestados el 66.5% la considera en un nivel “medio”, el 32.6% en un nivel “alto” y el 0.9% en un nivel “bajo”, resultando entonces que la empatía se encuentra en un nivel medio dentro de la satisfacción. En la dimensión capacidad de respuesta, se observa que del 100% de los encuestados el 72.0% la consideran en un nivel “alto”, el 26.2% en un nivel “medio” y el 1.8% en un nivel “bajo”, resultando entonces que la capacidad de respuesta se encuentra en un nivel alto dentro de la satisfacción. En la dimensión aspectos tangibles, se observa que del 100% de los encuestados el 60.4% los consideran en un nivel “medio”, el 37.8% en un nivel “alto” y el 1.8% en un nivel “bajo”, resultando entonces que los elementos tangibles se encuentran en un nivel medio dentro de la satisfacción.

Referente a la satisfacción del usuario Urure (2007), considera que la satisfacción es un indicador importante de la calidad de atención y base fundamental para replantear aspectos a la mayor satisfacción del paciente postoperado determinando el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el servicio de cirugía del hospital “Santa María del socorro” de Ica, teniendo un promedio del 47.5% de pacientes que indicaron que es buena y según los datos obtenidos de la presente investigación indican que el 48.2% indicaron que la satisfacción es alta.

Por otro lado Cedamanos y Huaman (2009), en su investigación analizó el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en consultorios estomatológicos de los hospitales de EsSalud con los del Ministerio de Salud, cuyos datos muestran un nivel de satisfacción alto en mayor o igual a  $\frac{2}{3}$  del puntaje, se obtuvo el predominio del nivel alto en los hospitales de EsSalud y MINSA, que al procesarlo se unificaron los niveles media y baja encontrando diferencia significativa del nivel de satisfacción de los usuarios (alta y no alta) atendidos en consultorios estomatológicos de ambos hospitales; concluyéndose que el nivel de satisfacción es mejor en el Ministerio de Salud; mientras que los datos presentados en la presente investigación indican que 48.2% se sienten satisfechos, 66.5%

contestaron que el nivel de empatía es media y 72% y 60.4% manifestaron su satisfacción con respecto a la capacidad de respuesta y están conforme con los aspectos intangibles. Con respecto a la hipótesis general, la información de ajuste de los modelos indica que existe dependencia de las variables independientes calidad percibida y servicio brindado frente a la variable dependiente satisfacción (chi-cuadrado: 32.164; gl: 2;  $p < 0.05$ ). El valor de Pseudo R cuadrado de Nagelkerke indica que la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III 2016, se debe al 12.1% de la calidad percibida y el servicio brindado. Asimismo, el servicio brindado representa el 63.6% (0.636) del área en la curva COR, mientras que la calidad percibida representa el 58.5% (0.585) del área en la curva COR. Con respecto a la hipótesis específica 1, la información de ajuste de los modelos indica que existe dependencia de las variables independientes calidad percibida y servicio brindado frente a la dimensión empatía (chi-cuadrado: 12.997; gl: 2;  $p < 0.05$ ). El valor de Pseudo R cuadrado de Nagelkerke indica que la empatía a los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III 2016, se debe al 5.2% de la calidad percibida y el servicio brindado. Asimismo, la calidad percibida representa el 59.3% (0.593) del área en la curva COR, mientras que el servicio brindado representa el 55.7% (0.557) del área en la curva COR. Con respecto a la hipótesis específica 2, la información de ajuste de los modelos indica que existe dependencia de las variables independientes calidad percibida y servicio brindado frente a la dimensión capacidad de respuesta (chi-cuadrado: 18.875; gl: 2;  $p < 0.05$ ). El valor de Pseudo R cuadrado de Nagelkerke indica que la capacidad de respuesta a los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III 2016, se debe al 7.6% de la calidad percibida y el servicio brindado. Asimismo, la calidad percibida representa el 61.1% (0.611) del área en la curva COR, mientras que el servicio brindado representa el 56.7% (0.567) del área en la curva COR. Con respecto a la hipótesis específica 3, la información de ajuste de los modelos indica que existe dependencia de las variables independientes calidad percibida y servicio brindado frente a la dimensión aspectos tangibles (chi-cuadrado: 28.724; gl: 2;  $p < 0.05$ ). El valor de Pseudo R cuadrado de Nagelkerke indica que los aspectos tangibles ofrecidos a

los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III 2016, se debe al 10.8% de la calidad percibida y el servicio brindado. Asimismo, el servicio brindado representa el 63.45% (0.634) del área en la curva COR, mientras que la calidad percibida representa el 57.7% (0.577) del área en la curva COR.

## **V. Conclusiones**

## Conclusiones

- Primera:** Con respecto al objetivo general y en respuesta a la hipótesis general se concluye que la calidad percibida y el servicio brindado influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III.
- Segunda:** Con respecto al objetivo específico 1 y en respuesta a la hipótesis específica 1 se concluye que la calidad percibida y el servicio brindado influyen significativamente en la empatía a los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III.
- Tercera:** Con respecto al objetivo específico 2 y en respuesta a la hipótesis específica 2 se concluye que la calidad percibida y el servicio brindado influyen significativamente en la capacidad de respuesta a los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III.
- Cuarta:** Con respecto al objetivo específico 3 y en respuesta a la hipótesis específica 3 se concluye que la calidad percibida y el servicio brindado influyen significativamente en los aspectos tangibles ofrecidos a los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III.

## **VI. Recomendaciones**

## Recomendaciones

- Primera:** La propuesta de investigación fluye en base a que el Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, debe aplicar los mecanismos o estrategias para brindar servicios externos de calidad a fin de tener al cliente satisfecho a través de la modernización de sus documentos de gestión que agilicen los procesos.
- Segunda:** Referente a empatía es preciso que el Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III a través del plan de capacitación prepare al personal a fin de poder entablar empatía con los usuarios y estos se sientan satisfechos; es decir que el trato amable que debe brindar el servicio debe ser constante pero también la institución debe preocuparse del recurso humano a través del fortalecimiento de sus capacidades.
- Tercera:** Referente a la capacidad de respuesta de los usuarios a la atención brindada por el Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, la institución debe realizar campañas masivas de atención y promoción de servicios externos y los usuarios interioricen que son parte de ello.
- Cuarta:** Acerca de los aspectos tangibles se recomienda que el Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, modernice y realice mantenimiento de infraestructura constante a fin de brindar comodidad al usuario y sea percibida la atención que brinda la institución.
- Quinta:** El Ministerio de Salud, en su calidad de ente rector de la atención en salud, debe fomentar e implementar acciones directas de prácticas de calidad.
- Sexta:** Teniendo como base la presente investigación, a los futuros investigadores, realizar otros estudios en busca de herramientas para lograr la satisfacción de los usuarios de consulta externa de los establecimientos de salud en todos los niveles de atención.

## **VII. Referencias**

## Referencias

- Adil, D.; Ghaswyneh, O. F. M., & Albkour, A. M. (2013). *SERVQUAL and SERVPERF: A Review of Measures in Services Marketing Research. Global Journal of Management and Business Research*, 13(6), 64-76.
- Albrecht, K. (1994). *Todo al poder del cliente*. Madrid, España: Editorial Paidós.
- Avila , H. (2011) *Nivel de satisfacción que obtienen pacientes de la región callao con la atención d ela salud, universidad nacional del callao. Perú* (p.36).obtenido de [http:// www. Unac.pe/documentos/organización /vri/cdcifra/.../contenido.pdf](http://www.Unac.pe/documentos/organización/vri/cdcifra/.../contenido.pdf)
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Tercera edición versión impresa – Colombia.
- Berry, L., Bennett, D. y Brown, C. (1989). *Calidad de servicio: Una ventaja estratégica para instituciones financieras*. México: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Berry, T. (1995). *Hacia una transformación de calidad total*. Editorial Mc Graw Hill. Buenos Aires – Argentina.
- Blanco, C. y Lobato, F. (2013). *Gestión administrativa. Comunicación Empresarial y atención al cliente*. Ediciones MACMILLAN profesional.
- Cantú, H. (2006). *Desarrollo de una cultura de calidad. Tercera edición: Mc Graw Hill Interamericana*. Instituto Tecnológico de estudios superiores de Monterrey – Campus Monterrey – México.
- Cedamanos, I. y Huamán, J. (2009). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios estomatológicos de los Hospitales de ESSALUD versus Ministerio de Salud, en el distrito de Trujillo año 2009*. Ministerio de Salud. Lima – Perú.
- Chenet, P., Dagger, T. S., & O'Sullivan, D. (2010). *Service quality, trust, commitment and service differentiation in business relationships. Journal of*

*rvices Marketin*                      García, G. (2012). Aproximación Teórica sobre la Calidad Percibida en los Servicios Sociales. TSMU.

Churchill Jr., G. A., & Surprenant, C. (1982). *An investigation into the determinants of customer satisfaction. Journal of Marketing Research*, 19(4),

Domenge, R., & Arciniega, L. M. (2015). *Development of a short questionnaire for measuring service quality perceptions. Decision*, 42(1), 11-17.

Groonros, C. (1994). *Marketing de servicios – Ediciones: Díaz de Santos*. Madrid España-

Hamui, L., Fuentes, R., Aguirre, R. y Ramírez, O. (2013). *La satisfacción de los usuarios del sistema de salud con la atención desde sus expectativas y experiencias en México: Un estudio de satisfacción con la atención médica*. Universidad Nacional Autónoma de México. Distrito Federal – México.

Hermoza, M. (2006). *Análisis de la demanda en relación con la oferta de los usuarios pediátricos en el hospital de alta complejidad de la seguridad social (ESSALUD)*. Universidad Mayor de San Marcos – 2006. Lima Perú.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6° Ed). México: Mc Graw Hill.

Hernández-Oro, R., Medina-León, A., y Hernández-Pérez, H.(2014). *Satisfacción del cliente en empresas de base tecnología del sector hidráulico. Matanza – Cuba* (p. 2)

Hunt, H. K. (1977). *Conceptualization and measurement of consumer satisfaction and dissatisfaction*. Cambridge: Marketing Science Institute.

Juran J. (1994), *La calidad para el diseño*. Editorial Díaz de Santos. Madrid – España.

Kotler, P. (2001) *Dirección de marketing: Madrid – España*. Ediciones del milenio. Prentice Hall. Pearson educación.

- Lee, J. H., Kim, H. D., Ko, Y. J., & Sagas, M. (2011). *The influence of service quality on satisfaction and intention: A gender segmentation strategy*. *Sport Management Review*, 14(1), 54-63.
- López, P. (2013). *Calidad, satisfacción y patologías en un servicios de urgencias*. Universidad Autónoma de Madrid – España.
- Maqueda, J. y Llaguno, J. (1995). *Marketing estratégico para las empresas de servicio*. Ediciones Díaz de Santos. Madrid – España.
- Martínez, J. y Martínez, L. (2010). *La medición de la satisfacción del consumidor de servicios deportivos a través de la lógica borrosa*. *Revista de psicología del deporte*.
- Marzo, J. C., Martínez-Tur, V., Ramos, J., & Peiró, J. M. (2002). *La satisfacción del usuario desde el modelo de la confirmación de expectativas: respuesta a algunos interrogantes*. *Psicothema*, 14(4)
- Mc Guigan, F. (1996). *Psicología experimental*. México: Mc Graw Hill.
- Ministerio de Salud (2002). *Análisis de la encuesta de satisfacción de los usuarios externos- Lima – Perú*.
- Moliner, B. (2004). *La formación de la satisfacción/insatisfacción del consumidor y del comportamiento de queja: aplicación al ámbito de los restaurantes*. Tesis Doctoral. Valencia: Universidad de Valencia.
- Moliner, C., Gracia, E., Lorente, L., & Martínez-Tur, V. (2013). *Structure and validation of a contextual quality of life scale for people with intellectual disabilities in social services: An organization-oriented measure from an external perspective*. *Perspectivas em Gestão & Conhecimento*, 3, 80-94.
- Oliver, R. L. (1980). *A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions*. *Journal of Marketing Research*, 17(4)
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer* (2nd ed.). New York: ME Sharpe.

- Oliver, R. L., & DeSarbo, W. S. (1988). Response determinants in satisfaction judgments. *Journal of consumer research*, 14(4)
- Palacios, J. (2013). *Valoración psicométrica de la escala QPSC de la calidad percibida en los servicios socioculturales locales*. Universidad Autónoma de Madrid – España.
- Palacios, J. L. (2010). *Dimensiones de la calidad percibida en servicios educativos: determinación empírica mediante una escala de valoración del servicio*. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*.
- Parasuraman et al (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of retailing*. V. 64 n.1, primavera 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of Marketing*, 49(4)
- Pastor, O. (2014). *Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: De la imposición de la oferta a escuchar a la demanda*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima – Perú.
- Real Academia Española (1989). *Diccionario: Libro ilustrado de la lengua española*. Colección diccionarios ESPASA. Madrid – España-
- Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. Universidad Católica San Antonio. Murcia – España.
- Ruiz, M. (2011). *Aproximación cognitiva al estudio de la satisfacción en el ámbito de consumo: propuesta de un modelo integrador*. Tesis Doctoral. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Ruíz, M., & Palací, F. J. (2011). *Variables cognitivas y psicología del consumidor. El modelo de la confirmación de expectativas en la actualidad*. *Boletín de Psicología*, 103, 61-73.

- Ruiz-Alejos, C. (2015). *Análisis de la calidad percibida, satisfacción, valor percibido e intenciones de los usuarios de los servicios deportivos públicos gestionados por Logroño deporte*. Universidad de la Rioja – España.
- Szymanski, D. M., & Henard, D. H. (2001). *Customer satisfaction: a meta-analysis of the empirical evidence*. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 29(1), 16-35.
- Tamayo y Tamayo, M. (2001). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.
- Tse, D. K., & Wilton, P. C. (1988). *Models of consumer satisfaction formation: An extension*. *Journal of Marketing Research*, 25, 204-212.
- Urure, I. (2007). *Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital “Santa María del Socorro” de Ica, 2006*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (2° Ed). Lima: San Marcos.
- Varela, J. A. (1992). *Satisfacción/insatisfacción de los consumidores y comportamientos postconsumo derivados*. *Estudios sobre consumo*, 23, 65-78.
- Vargas, M. y Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas*. Segunda Edición. Colombia.
- Veliz, M. y Villanueva R. (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: (agosto a octubre del 2011)*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima – Perú.
- Wirtz, J., & Bateson, J. E. (1999). *Consumer satisfaction with services: integrating the environment perspective in services marketing into the traditional disconfirmation paradigm*. *Journal of Business Research*, 44(1), 55-66.

Yi, Y. (1993). *The determinants of consumer satisfaction: the moderating role of ambiguity*. *Advances in Consumer Research*, 20(1), 502-506.

Zeithaml, A. (1988). *Marketing de servicios*. Segunda edición. Mc. Graw Hill. México.

Zeithaml, V. y Bitner, M. (2004) *Marketing de servicios: Un enfoque de integración del cliente en la empresa*. 2da. Edición. México: Mc Graw.Hill.

## **Apéndices**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO:** La calidad percibida, el servicio brindado y su influencia en la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016

**AUTOR:** Mg. Juan Arnulfo Vega Bernuy

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Qué influencia existe entre la calidad percibida y el servicio brindado en la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Qué influencia existe entre la calidad percibida y el servicio brindado en la empatía a los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016?</p> <p>¿Qué influencia existe entre la calidad percibida y el servicio brindado en la capacidad de respuesta a los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016?</p> <p>¿Qué influencia existe entre la calidad percibida y el servicio brindado en los aspectos tangibles ofrecidos a los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la influencia que existe entre la calidad percibida y el servicio brindado en la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la influencia que existe entre la calidad percibida y el servicio brindado en la empatía a los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016.</p> <p>Determinar la influencia que existe entre la calidad percibida y el servicio brindado en la capacidad de respuesta a los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016.</p> <p>Determinar la influencia que existe entre la calidad percibida y el servicio brindado en los aspectos tangibles ofrecidos a los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>La calidad percibida y el servicio brindado influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>La calidad percibida y el servicio brindado influyen significativamente en la empatía a los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016.</p> <p>La calidad percibida y el servicio brindado influyen significativamente en la capacidad de respuesta a los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016.</p> <p>La calidad percibida y el servicio brindado influyen significativamente en los aspectos tangibles ofrecidos a los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016.</p>	<b>Variable Independiente: Calidad percibida</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala/valores</b>
			Accesibilidad	Horarios adecuados Personal disponible Documentación requerida	1-2 3-4 5-6	<b>Totalmente en desacuerdo = 1</b> <b>En desacuerdo = 2</b> <b>Indiferente = 3</b> <b>De acuerdo = 4</b> <b>Totalmente de acuerdo = 5</b>
			Fiabilidad	Orientación clara y oportuna Respeto de los horarios de atención Disponibilidad de insumos	7-8 9-10 11-12	
			Seguridad	Respeto a la privacidad Evaluación completa Confianza	13-14 15-16 17-18	
			<b>Variable Independiente: Servicio brindado</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala/valores</b>
			Estrategia	Valor agregado Campañas de atención Identificación y fidelidad	1-2 3-4 5-6	<b>Totalmente en desacuerdo = 1</b> <b>En desacuerdo = 2</b> <b>Indiferente = 3</b> <b>De acuerdo = 4</b> <b>Totalmente de acuerdo = 5</b>
			Sistemas	Métodos de comunicación Instalaciones físicas Procedimientos	7-8 9-10 11-12	
			Personal	Atención personalizada Absolución de consultas Manejo del tiempo	13-14 15-16 17-18	

			Variable Dependiente: Satisfacción			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/valores
			Empatía	Comunicación adecuada Cortesía y amabilidad en el trato Interés en solucionar problemas	1-2 3-4 5-6	<b>Totalmente en desacuerdo = 1</b> <b>En desacuerdo = 2</b> <b>Indiferente = 3</b> <b>De acuerdo = 4</b> <b>Totalmente de acuerdo = 5</b>
			Capacidad de respuesta	Tiempos de espera adecuados Atención rápida Resolución de problemas rápida	7-8 9-10 11-12	
Aspectos tangibles	Infraestructura adecuada Personal suficiente Equipos disponibles	13-14 15-16 17-18				
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR			
<b>TIPO:</b> Básica, explicativa, cuantitativa, transversal  <b>DISEÑO:</b> Transeccional correlacional-causal  <b>MÉTODO:</b> No experimental	<b>POBLACIÓN:</b> 2230  <b>TIPO DE MUESTRA:</b> Probabilística  <b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> 328	<b>Variable I:</b> Calidad percibida. <b>Variable I:</b> Servicio brindado. <b>Variable D:</b> Satisfacción.  <b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario <b>Autor:</b> Mg. Juan Vega Bernuy <b>Ámbito de Aplicación:</b> Centro Materno Infantil San Fernando <b>Forma de Administración:</b> Individual	<b>DESCRIPTIVA:</b> Organización, representación y descripción de datos mediante distribución de frecuencias y porcentajes para determinar los rangos preponderantes de las variables  <b>INFERENCIAL:</b> Para contrastar las hipótesis postuladas se utilizará el programa estadístico SPSS versión 23 y el Microsoft Excel.			

### Variable Independiente: Calidad percibida

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/valores
Accesibilidad	Horarios adecuados	1-2	Totalmente en desacuerdo 1 En desacuerdo 2 Indiferente 3 De acuerdo 4 Totalmente de acuerdo 5
	Personal disponible	3-4	
	Documentación requerida	5-6	
Fiabilidad	Orientación clara y oportuna	7-8	Totalmente en desacuerdo 1 En desacuerdo 2 Indiferente 3 De acuerdo 4 Totalmente de acuerdo 5
	Respeto de los horarios de atención	9-10	
	Disponibilidad de insumos	11-12	
Seguridad	Respeto a la privacidad	13-14	Totalmente en desacuerdo 1 En desacuerdo 2 Indiferente 3 De acuerdo 4 Totalmente de acuerdo 5
	Evaluación completa	15-16	
	Confianza	17-18	

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable Independiente: Servicio brindado

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Estrategia	Valor agregado Campañas de atención Identificación y fidelidad	1-2 3-4 5-6	Totalmente en desacuerdo 1 En desacuerdo 2 Indiferente 3 De acuerdo 4 Totalmente de acuerdo 5
Sistemas	Métodos de comunicación Instalaciones físicas Procedimientos	7-8 9-10 11-12	Totalmente en desacuerdo 1 En desacuerdo 2 Indiferente 3 De acuerdo 4 Totalmente de acuerdo 5
Personal	Atención personalizada Absolución de consultas Manejo del tiempo	13-14 15-16 17-18	Totalmente en desacuerdo 1 En desacuerdo 2 Indiferente 3 De acuerdo 4 Totalmente de acuerdo 5

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable Dependiente: Satisfacción

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Empatía	Comunicación adecuada Cortesía y amabilidad en el trato Interés en solucionar los problemas	1-2 3-4 5-6	Totalmente en desacuerdo 1 En desacuerdo 2 Indiferente 3 De acuerdo 4 Totalmente de acuerdo 5
Capacidad de respuesta	Tiempos de espera adecuados Atención rápida Resolución de problemas rápida	7-8 9-10 11-12	Totalmente en desacuerdo 1 En desacuerdo 2 Indiferente 3 De acuerdo 4 Totalmente de acuerdo 5
Aspectos tangibles	Infraestructura adecuada Personal suficiente Equipos disponibles	13-14 15-16 17-18	Totalmente en desacuerdo 1 En desacuerdo 2 Indiferente 3 De acuerdo 4 Totalmente de acuerdo 5

## CUESTIONARIO

El presente cuestionario, aplicado de manera personal y confidencial, tiene como finalidad medir el nivel de satisfacción generado por la calidad percibida y el servicio brindado en la atención a usuarios de consulta externa. Cada pregunta presenta cinco alternativas que agradeceré responder con veracidad y honestidad marcando con una (X) la respuesta que considere pertinente.

### Valores:

Totalmente en desacuerdo	: 1
En desacuerdo	: 2
Indiferente	: 3
De acuerdo	: 4
Totalmente de acuerdo	: 5

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD PERCIBIDA</b>
--

### \* Accesibilidad

- 1.- El horario de atención en consulta externa es el adecuado.
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
  
- 2.- El horario de atención en consulta externa debe ampliarse.
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
  
- 3.- El personal de admisión se encuentra disponible para informar.
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
  
- 4.- El personal técnico se encuentra disponible para atender procedimientos.
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
  
- 5.- Hay disponibilidad de formatos de órdenes de análisis y procedimientos.
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente

- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

- 6.- La documentación requerida en consulta externa es la necesaria.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo

**\* Fiabilidad**

- 7.- La explicación brindada por parte del médico es clara y comprensible.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 8.- Se explica el motivo de los procedimientos solicitados.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 9.- Se respeta el horario de atención médica indicado en la cita programada.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 10.- Se respeta el orden de llegada para la atención.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 11.- La historia clínica se encuentra disponible y oportuna para la atención.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 12.- En los consultorios se encuentran los insumos y materiales necesarios.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo

e) Totalmente de acuerdo

**\* Seguridad**

13.- El personal médico considera su privacidad durante la atención.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

14.- El personal médico y asistencial respeta sus creencias, ideologías y cultura.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

15.- El personal médico realiza una evaluación física completa y minuciosa.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

16.- El personal médico indica interconsultas a fin de profundizar en su evaluación.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

17.- El personal médico transmite confianza durante su atención.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

18.- El personal médico emplea el tiempo suficiente para absolver dudas.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: SERVICIO BRINDADO</b>
--

**\* Estrategia**

1.- El hospital cuenta con múltiples formas para dar citas (correo, teléfono, página web).

- a) Totalmente en desacuerdo

- b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 2.- El personal técnico apoya en los trámites de exámenes auxiliares y procedimientos.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 3.- Se realizan constantes y oportunas campañas de atención de salud.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 4.- Las campañas de salud ofertan análisis y medicinas a menor costo.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 5.- La atención personalizada y oportuna hace que recomiende a los médicos.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 6.- La facilidad con la que se obtienen las citas hace que recomiende al hospital.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo

**\* Sistemas**

- 7.- La señalización en el hospital es la adecuada y resulta fácil orientarse.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 8.- El personal médico y técnico utiliza lenguaje fácil de entender.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo

- c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 9.- Los consultorios de atención se encuentran ordenados y limpios.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 10.- El establecimiento en general resulta cómodo y acogedor.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 11.- El personal de admisión difunde constantemente sobre los procedimientos a seguir para la atención.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 12.- El procedimiento que se sigue para las atenciones es rápido.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- \* Personal**
- 13.- El personal médico explica de manera clara las indicaciones prescritas.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 14.- El personal técnico orienta adecuadamente durante la atención médica.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 15.- El personal de admisión orienta adecuadamente sobre las programaciones y citas disponibles.
- a) Totalmente en desacuerdo

- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

16.- El personal de admisión se encuentra siempre dispuesto para absolver consultas y dudas.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

17.- El sistema informático de la institución permite una rápida y oportuna atención.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

18.- Durante la atención se generan colas de espera.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

<b>VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN</b>
---

**\* Empatía**

1.- La explicación dada por el personal médico sobre su enfermedad aclara sus dudas.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

2.- El personal de admisión no solo orienta también ayuda a los familiares de los pacientes.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

3.- El personal médico brinda una atención cordial y respetuosa.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

- 4.- El personal de admisión ofrece un trato amable y oportuno.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 5.- El personal médico muestra interés por solucionar su problema de salud.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 6.- El personal de admisión muestra interés por darle solución a sus requerimientos.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo

**\* Capacidad de respuesta**

- 7.- Las citas están disponibles y resultan fáciles de obtener.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 8.- El tiempo de espera para la atención en consultorio es el adecuado.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 9.- La atención para la toma de exámenes auxiliares (laboratorio, radiología, ecografía) son rápidas.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 10.- La atención en farmacia para el recojo de las medicinas es rápida.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo

- 11.- El hospital cuenta con los insumos y materiales necesarios.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 12.- En caso de requerirse procedimientos con equipos externos, se facilita su priorización para referenciar.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo

**\* Aspectos tangibles**

- 13.- La infraestructura se visualiza sólida y segura.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 14.- La institución cuenta con rampas de acceso para personas discapacitadas.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 15.- Existe suficiente personal médico para atender las consultas médicas.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 16.- Existe suficiente personal en admisión para atender a los usuarios.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 17.- Los equipos informáticos funcionan adecuadamente sin presentar fallas en el sistema durante la atención.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo

e) Totalmente de acuerdo

18.- Existen equipos de última generación disponibles para los exámenes auxiliares y procedimientos requeridos.

a) Totalmente en desacuerdo

b) En desacuerdo

c) Indiferente

d) De acuerdo

e) Totalmente de acuerdo

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD PERCIBIDA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Accesibilidad</b>							
1	El horario de atención en consulta externa es el adecuado.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	El horario de atención en consulta externa debe ampliarse.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	El personal de admisión se encuentra disponible para informar.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	El personal técnico se encuentra disponible para atender procedimientos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Hay disponibilidad de formatos de órdenes de análisis y procedimientos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	La documentación requerida en consulta externa es la necesaria.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La explicación brindada por parte del médico es clara y comprensible.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	Se explica el motivo de los procedimientos solicitados.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	Se respeta el horario de atención médica indicado en la cita programada.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	Se respeta el orden de llegada para la atención.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	La historia clínica se encuentra disponible y oportuna para la atención.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	En los consultorios se encuentran los insumos y materiales necesarios.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El personal médico considera su privacidad durante la atención.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	El personal médico y asistencial respeta sus creencias, ideologías y cultura.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

15	El personal médico realiza una evaluación física completa y minuciosa.	✓	✓	✓	✓
16	El personal médico indica interconsultas a fin de profundizar en su evaluación.	✓	✓	✓	✓
17	El personal médico transmite confianza durante su atención.	✓	✓	✓	✓
18	El personal médico emplea el tiempo suficiente para absolver dudas.	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Considera Criterios de Validez.

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Prof. CCUN; Metodolom, Mg. en Gerencia Educativa y Dra. en Educación DNI: 07059554

Especialidad del validador: .....

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

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

.....de.....del 20.....

  
 Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SERVICIO BRINDADO**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Estrategia</b>							
1	El hospital cuenta con múltiples formas para dar citas (correo, teléfono, página web).	✓		✓		✓		
2	El personal técnico apoya en los trámites de exámenes auxiliares y procedimientos.	✓		✓		✓		
3	Se realizan constantes y oportunas campañas de atención de salud.	✓		✓		✓		
4	Las campañas de salud ofertan análisis y medicinas a menor costo.	✓		✓		✓		
5	La atención personalizada y oportuna hace que recomiende a los médicos.	✓		✓		✓		
6	La facilidad con la que se obtienen las citas hace que recomiende al hospital.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Sistemas</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La señalización en el hospital es la adecuada y resulta fácil orientarse.	✓		✓		✓		
8	El personal médico y técnico utiliza lenguaje fácil de entender.	✓		✓		✓		
9	Los consultorios de atención se encuentran ordenados y limpios.	✓		✓		✓		
10	El establecimiento en general resulta cómodo y acogedor.	✓		✓		✓		
11	El personal de admisión difunde constantemente sobre los procedimientos a seguir para la atención.	✓		✓		✓		
12	El procedimiento que se sigue para las atenciones es rápido.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Personal</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El personal médico explica de manera clara las indicaciones prescritas.	✓		✓		✓		
14	El personal técnico orienta adecuadamente durante la atención médica.	✓		✓		✓		

15	El personal de admisión orienta adecuadamente sobre las programaciones y citas disponibles.	✓	✓	✓	✓
16	El personal de admisión se encuentra siempre dispuesto para absolver consultas y dudas.	✓	✓	✓	✓
17	El sistema informático de la institución permite una rápida y oportuna atención.	✓	✓	✓	✓
18	Durante la atención se generan colas de espera.	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Considera criterios de validez.

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ ✓ ]     No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Df.: ..... DNI: 07059554

Especialidad del validador: Prof. CCNN; Metodología; Mg. en Gerencia Educativa y Dra en Educación

.....de.....del 20.....

*[Firma]*

Firma del Experto Informante

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

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Empatía</b>							
1	La explicación dada por el personal médico sobre su enfermedad aclara sus dudas.	✓		✓		✓		
2	El personal de admisión no solo orienta también ayuda a los familiares de los pacientes.	✓		✓		✓		
3	El personal médico brinda una atención cordial y respetuosa.	✓		✓		✓		
4	El personal de admisión ofrece un trato amable y oportuno.	✓		✓		✓		
5	El personal médico muestra interés por solucionar su problema de salud.	✓		✓		✓		
6	El personal de admisión muestra interés por darle solución a sus requerimientos.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Las citas están disponibles y resultan fáciles de obtener.	✓		✓		✓		
8	El tiempo de espera para la atención en consultorio es el adecuado.	✓		✓		✓		
9	La atención para la toma de exámenes auxiliares (laboratorio, radiología, ecografía) son rápidas.	✓		✓		✓		
10	La atención en farmacia para el recojo de las medicinas es rápida.	✓		✓		✓		
11	El hospital cuenta con los insumos y materiales necesarios.	✓		✓		✓		
12	En caso de requerirse procedimientos con equipos externos, se facilita su priorización para referenciar.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Aspectos tangibles</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La infraestructura se visualiza sólida y segura.	✓		✓		✓		
14	La institución cuenta con rampas de acceso para personas discapacitadas.	✓		✓		✓		

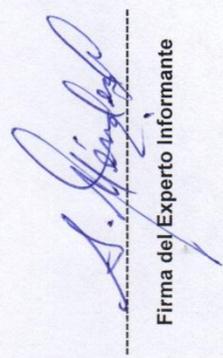
15	Existe suficiente personal médico para atender las consultas médicas.	✓	✓	✓	✓	
16	Existe suficiente personal en admisión para atender a los usuarios.	✓	✓	✓	✓	
17	Los equipos informáticos funcionan adecuadamente sin presentar fallas en el sistema durante la atención.	✓	✓	✓	✓	
18	Existen equipos de última generación disponibles para los exámenes auxiliares y procedimientos requeridos.	✓	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Considera criterios de validez.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: ..... DNI: 07059554  
 Especialidad del validador: Prof. CCNN; Metodóloga; Mg. en Gerencia Educativa y Doc. en Educación

.....de.....del 20.....

  
 Firma del Experto Informante

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD PERCIBIDA**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Accesibilidad</b>							
1	El horario de atención en consulta externa es el adecuado.	✓		✓		✓		
2	El horario de atención en consulta externa debe ampliarse.	✓		✓		✓		
3	El personal de admisión se encuentra disponible para informar.	✓		✓		✓		
4	El personal técnico se encuentra disponible para atender procedimientos.	✓		✓		✓		
5	Hay disponibilidad de formatos de órdenes de análisis y procedimientos.	✓		✓		✓		
6	La documentación requerida en consulta externa es la necesaria.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La explicación brindada por parte del médico es clara y comprensible.	✓		✓		✓		
8	Se explica el motivo de los procedimientos solicitados.	✓		✓		✓		
9	Se respeta el horario de atención médica indicado en la cita programada.	✓		✓		✓		
10	Se respeta el orden de llegada para la atención.	✓		✓		✓		
11	La historia clínica se encuentra disponible y oportuna para la atención.	✓		✓		✓		
12	En los consultorios se encuentran los insumos y materiales necesarios.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El personal médico considera su privacidad durante la atención.	✓		✓		✓		
14	El personal médico y asistencial respeta sus creencias, ideologías y cultura.	✓		✓		✓		

15	El personal médico realiza una evaluación física completa y minuciosa.	✓		✓	
16	El personal médico indica interconsultas a fin de profundizar en su evaluación.	✓		✓	
17	El personal médico transmite confianza durante su atención.	✓		✓	
18	El personal médico emplea el tiempo suficiente para absolver dudas.	✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ Y ]  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: García Aburto Luzmila DNI: 09469026

Especialidad del validador: Docente de Investigación

90 de agosto del 2016.

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

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

  
 Firda Patricia Escobar y Monte  
 Metodóloga

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SERVICIO BRINDADO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Estrategia</b>							
1	El hospital cuenta con múltiples formas para dar citas (correo, teléfono, página web).	/		/		/		
2	El personal técnico apoya en los trámites de exámenes auxiliares y procedimientos.	/		/		/		
3	Se realizan constantes y oportunas campañas de atención de salud.	/		/		/		
4	Las campañas de salud ofertan análisis y medicinas a menor costo.	/		/		/		
5	La atención personalizada y oportuna hace que recomiende a los médicos.	/		/		/		
6	La facilidad con la que se obtienen las citas hace que recomiende al hospital.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2: Sistemas</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La señalización en el hospital es la adecuada y resulta fácil orientarse.	/		/		/		
8	El personal médico y técnico utiliza lenguaje fácil de entender.	/		/		/		
9	Los consultorios de atención se encuentran ordenados y limpios.	/		/		/		
10	El establecimiento en general resulta cómodo y acogedor.	/		/		/		
11	El personal de admisión difunde constantemente sobre los procedimientos a seguir para la atención.	/		/		/		
12	El procedimiento que se sigue para las atenciones es rápido.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3: Personal</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El personal médico explica de manera clara las indicaciones prescritas.	/		/		/		
14	El personal técnico orienta adecuadamente durante la atención médica.	/		/		/		

15	El personal de admisión orienta adecuadamente sobre las programaciones y citas disponibles.	✓	✓	✓	✓
16	El personal de admisión se encuentra siempre dispuesto para absolver consultas y dudas.	✓	✓	✓	✓
17	El sistema informático de la institución permite una rápida y oportuna atención.	✓	✓	✓	✓
18	Durante la atención se generan colas de espera.	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SÍ existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Sarro Alberto Luján    DNI: 09469026

Especialidad del validador: Docente de Investigación

... de ... del 2016

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

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



Firma de Esperanza M. G. de la Torre  
 Dra. Psicología Educativa y  
 Metodología

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Empatía</b>							
1	La explicación dada por el personal médico sobre su enfermedad aclara sus dudas.	✓		✓		✓		
2	El personal de admisión no solo orienta también ayuda a los familiares de los pacientes.	✓		✓		✓		
3	El personal médico brinda una atención cordial y respetuosa.	✓		✓		✓		
4	El personal de admisión ofrece un trato amable y oportuno.	✓		✓		✓		
5	El personal médico muestra interés por solucionar su problema de salud.	✓		✓		✓		
6	El personal de admisión muestra interés por darle solución a sus requerimientos.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Las citas están disponibles y resultan fáciles de obtener.	✓		✓		✓		
8	El tiempo de espera para la atención en consultorio es el adecuado.	✓		✓		✓		
9	La atención para la toma de exámenes auxiliares (laboratorio, radiología, ecografía) son rápidas.	✓		✓		✓		
10	La atención en farmacia para el recojo de las medicinas es rápida.	✓		✓		✓		
11	El hospital cuenta con los insumos y materiales necesarios.	✓		✓		✓		
12	En caso de requerirse procedimientos con equipos externos, se facilita su priorización para referenciar.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Aspectos tangibles</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La infraestructura se visualiza sólida y segura.	✓		✓		✓		
14	La institución cuenta con rampas de acceso para personas discapacitadas.	✓		✓		✓		

15	Existe suficiente personal médico para atender las consultas médicas.	✓	✓	✓	✓
16	Existe suficiente personal en admisión para atender a los usuarios.	✓	✓	✓	✓
17	Los equipos informáticos funcionan adecuadamente sin presentar fallas en el sistema durante la atención.	✓	✓	✓	✓
18	Existen equipos de última generación disponibles para los exámenes auxiliares y procedimientos requeridos.	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ X ]     No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: García Aburto Karmita    DNI: 09469026

Especialidad del validador: Docente de Investigación

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

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

20 de agosto del 2016

  
 Firmado por el Jefe del Departamento de Psicología Educativa y Metodología

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD PERCIBIDA**

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Accesibilidad</b>							
1	El horario de atención en consulta externa es el adecuado.	✓		✓		✓		
2	El horario de atención en consulta externa debe ampliarse.	✓		✓		✓		
3	El personal de admisión se encuentra disponible para informar.	✓		✓		✓		
4	El personal técnico se encuentra disponible para atender procedimientos.	✓		✓		✓		
5	Hay disponibilidad de formatos de órdenes de análisis y procedimientos.	✓		✓		✓		
6	La documentación requerida en consulta externa es la necesaria.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La explicación brindada por parte del médico es clara y comprensible.	✓		✓		✓		
8	Se explica el motivo de los procedimientos solicitados.	✓		✓		✓		
9	Se respeta el horario de atención médica indicado en la cita programada.	✓		✓		✓		
10	Se respeta el orden de llegada para la atención.	✓		✓		✓		
11	La historia clínica se encuentra disponible y oportuna para la atención.	✓		✓		✓		
12	En los consultorios se encuentran los insumos y materiales necesarios.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El personal médico considera su privacidad durante la atención.	✓		✓		✓		
14	El personal médico y asistencial respeta sus creencias, ideologías y cultura.	✓		✓		✓		

15	El personal médico realiza una evaluación física completa y minuciosa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
16	El personal médico indica interconsultas a fin de profundizar en su evaluación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
17	El personal médico transmite confianza durante su atención.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
18	El personal médico emplea el tiempo suficiente para absolver dudas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ ]  No aplicable [ ]

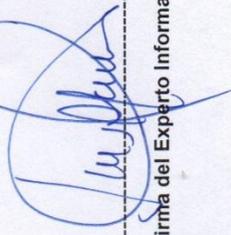
Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Suarez Vera, Luis DNI: 0201201

Especialidad del validador: pediatría

.....de.....del 20.....

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

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

.....  
  
 .....  
 Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SERVICIO BRINDADO**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Estrategia</b>							
1	El hospital cuenta con múltiples formas para dar citas (correo, teléfono, página web).	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	El personal técnico apoya en los trámites de exámenes auxiliares y procedimientos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Se realizan constantes y oportunas campañas de atención de salud.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Las campañas de salud ofertan análisis y medicinas a menor costo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	La atención personalizada y oportuna hace que recomiende a los médicos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	La facilidad con la que se obtienen las citas hace que recomiende al hospital.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	<b>DIMENSIÓN 2: Sistemas</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La señalización en el hospital es la adecuada y resulta fácil orientarse.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	El personal médico y técnico utiliza lenguaje fácil de entender.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	Los consultorios de atención se encuentran ordenados y limpios.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	El establecimiento en general resulta cómodo y acogedor.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	El personal de admisión difunde constantemente sobre los procedimientos a seguir para la atención.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	El procedimiento que se sigue para las atenciones es rápido.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	<b>DIMENSIÓN 3: Personal</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El personal médico explica de manera clara las indicaciones prescritas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	El personal técnico orienta adecuadamente durante la atención médica.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

15	El personal de admisión orienta adecuadamente sobre las programaciones y citas disponibles.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
16	El personal de admisión se encuentra siempre dispuesto para absolver consultas y dudas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
17	El sistema informático de la institución permite una rápida y oportuna atención.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
18	Durante la atención se generan colas de espera.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

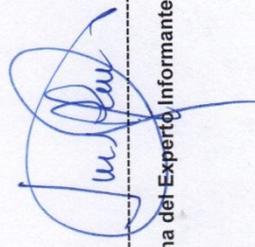
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Suñer, Lur. Wil. DNI: 8861281

Especialidad del validador: Medicina

.....de.....del 20.....



-----  
Firma del Experto Informante

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

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Empatía</b>							
1	La explicación dada por el personal médico sobre su enfermedad aclara sus dudas.	✓		✓		✓		
2	El personal de admisión no solo orienta también ayuda a los familiares de los pacientes.	✓		✓		✓		
3	El personal médico brinda una atención cordial y respetuosa.	✓		✓		✓		
4	El personal de admisión ofrece un trato amable y oportuno.	✓		✓		✓		
5	El personal médico muestra interés por solucionar su problema de salud.	✓		✓		✓		
6	El personal de admisión muestra interés por darle solución a sus requerimientos.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Las citas están disponibles y resultan fáciles de obtener.	✓		✓		✓		
8	El tiempo de espera para la atención en consultorio es el adecuado.	✓		✓		✓		
9	La atención para la toma de exámenes auxiliares (laboratorio, radiología, ecografía) son rápidas.	✓		✓		✓		
10	La atención en farmacia para el recojo de las medicinas es rápida.	✓		✓		✓		
11	El hospital cuenta con los insumos y materiales necesarios.	✓		✓		✓		
12	En caso de requerirse procedimientos con equipos externos, se facilita su priorización para referenciar.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Aspectos tangibles</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La infraestructura se visualiza sólida y segura.	✓		✓		✓		
14	La institución cuenta con rampas de acceso para personas discapacitadas.	✓		✓		✓		

15	Existe suficiente personal médico para atender las consultas médicas.	✓	✓	✓	✓
16	Existe suficiente personal en admisión para atender a los usuarios.	✓	✓	✓	✓
17	Los equipos informáticos funcionan adecuadamente sin presentar fallas en el sistema durante la atención.	✓	✓	✓	✓
18	Existen equipos de última generación disponibles para los exámenes auxiliares y procedimientos requeridos.	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Nunez, L.R. W. DNI: 0801200

Especialidad del validador: Metodología

..... de ..... del 20.....



Firma del Experto Informante

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

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

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

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

**BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD PERCIBIDA**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
<b>1</b>	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5
<b>2</b>	2	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	3	4	4
<b>3</b>	2	5	3	4	2	4	4	2	5	4	4	4	5	4	3	2	5	4
<b>4</b>	2	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
<b>5</b>	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4
<b>6</b>	2	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5
<b>7</b>	1	4	4	5	2	5	4	2	2	3	4	4	3	4	5	3	4	3
<b>8</b>	4	5	3	4	2	4	4	4	4	2	4	3	2	4	5	2	4	4
<b>9</b>	3	4	2	4	2	4	5	4	5	2	4	2	2	3	4	2	4	5
<b>10</b>	4	3	2	4	5	4	3	4	5	2	3	2	2	5	4	2	2	5
<b>11</b>	2	4	3	4	5	4	4	3	4	2	4	4	2	5	4	2	2	5
<b>12</b>	2	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4
<b>13</b>	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4
<b>14</b>	4	4	3	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5
<b>15</b>	1	5	4	4	2	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4
<b>16</b>	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4
<b>17</b>	1	4	3	3	3	5	4	4	1	4	4	3	4	4	4	3	3	3
<b>18</b>	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
<b>19</b>	2	4	3	3	2	4	4	3	3	5	5	3	4	4	4	3	5	5
<b>20</b>	2	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5

**BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE SERVICIO BRINDADO**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
<b>1</b>	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>2</b>	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4
<b>3</b>	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4
<b>4</b>	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5
<b>5</b>	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4
<b>6</b>	2	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4
<b>7</b>	2	4	4	5	2	5	4	2	2	3	4	4	3	4	5	3	4	4
<b>8</b>	4	5	3	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	2	4	4
<b>9</b>	4	4	2	4	2	4	5	4	5	2	4	2	2	3	4	2	4	5
<b>10</b>	4	4	2	4	5	4	5	4	5	2	4	2	4	5	5	2	4	5
<b>11</b>	2	4	3	4	5	4	4	3	4	2	4	4	2	5	4	2	2	5
<b>12</b>	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4
<b>13</b>	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4
<b>14</b>	2	2	2	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3
<b>15</b>	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
<b>16</b>	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4
<b>17</b>	1	3	2	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3
<b>18</b>	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5
<b>19</b>	1	2	2	3	5	4	4	4	2	3	3	5	4	5	5	2	2	5
<b>20</b>	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3

**BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
<b>1</b>	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
<b>2</b>	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
<b>3</b>	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
<b>4</b>	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
<b>5</b>	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3
<b>6</b>	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4
<b>7</b>	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5
<b>8</b>	4	4	4	5	4	5	5	2	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4
<b>9</b>	2	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
<b>10</b>	4	4	4	5	5	5	4	4	2	3	4	4	4	4	5	3	4	4
<b>11</b>	4	5	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	4	5	2	4	4
<b>12</b>	4	4	2	4	3	4	5	4	5	2	4	2	2	3	4	2	4	5
<b>13</b>	4	4	2	5	5	4	4	4	5	2	4	4	2	5	4	2	4	5
<b>14</b>	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	2	4	4	4	2	2	3	2
<b>15</b>	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	4	4	3	1	3	1
<b>16</b>	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	2	2
<b>17</b>	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	1	1
<b>18</b>	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2
<b>19</b>	4	3	4	4	5	4	3	3	3	3	1	2	5	4	1	1	1	1
<b>20</b>	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	1	1	3	1

BASE DE DATOS: CALIDAD PERCIBIDA																		
	Accesibilidad						Fiabilidad						Seguridad					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	1	5	5	4
2	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	1	5	5	4
3	4	2	9	2	2	3	3	2	3	2	5	3	3	2	4	4	2	2
4	3	5	3	1	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	2	5	4	3
5	4	2	2	3	3	3	3	2	2	2	5	3	3	2	2	4	2	3
6	3	1	2	2	4	3	4	3	2	2	5	4	1	2	4	4	3	4
7	4	2	1	1	2	1	3	2	2	1	4	4	2	4	4	4	4	2
8	4	2	2	4	4	2	3	3	3	3	5	2	3	2	4	5	4	4
9	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	1	4	4	2	2
10	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	5	2	1
11	4	2	4	2	2	2	3	4	3	2	4	1	3	3	2	4	4	2
12	2	2	4	4	2	3	3	3	3	2	5	2	2	2	2	5	4	2
13	2	1	1	4	2	1	4	4	2	3	3	5	3	1	1	4	3	4
14	2	2	2	3	1	3	2	5	3	5	4	5	1	4	2	2	1	3
15	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	4	4	2	4	4	4	5	4
16	2	2	2	4	5	5	4	3	3	4	3	4	3	2	3	1	5	2
17	2	3	4	4	1	1	1	3	2	2	3	4	4	4	5	3	3	3
18	2	2	1	2	2	1	4	2	2	1	4	4	2	2	3	2	4	4
19	5	4	2	2	1	3	2	1	2	2	1	2	2	3	1	3	3	5
20	2	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3	4	2
21	1	4	3	3	2	1	2	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3
22	4	2	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5
23	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
24	4	2	4	1	2	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3
25	4	2	2	2	2	4	3	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	3
26	1	1	1	1	1	1	1	4	2	1	5	2	4	1	2	2	1	2
27	4	4	4	2	4	3	5	2	2	2	5	3	4	3	3	3	3	5
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	2	3
29	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	4	4	5	2	2	2	2	2
30	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	2	3	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	2	4
32	4	2	2	2	2	3	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4
33	3	1	2	1	3	1	3	3	3	3	5	4	3	1	2	3	3	2
34	4	4	4	2	2	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4
35	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	4	4	3	4	3	3
36	4	1	1	1	1	1	4	4	3	3	1	5	4	2	4	4	4	3
37	2	1	4	2	4	2	3	3	2	3	5	3	4	3	1	4	2	4
38	4	4	3	1	1	2	4	3	4	2	5	4	4	2	2	4	3	4
39	4	4	2	1	1	1	1	5	2	2	5	2	2	2	2	4	2	2
40	4	4	2	1	1	1	1	5	2	2	5	2	2	2	2	4	2	2
41	4	4	2	1	1	1	1	5	2	2	5	2	2	2	2	4	2	2
42	4	1	1	1	2	3	4	3	4	3	4	4	4	5	3	5	4	4
43	1	2	3	1	2	2	3	1	1	2	2	2	2	3	1	2	4	3
44	4	3	2	2	4	2	3	3	3	1	4	3	2	3	4	3	3	4
45	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4
46	4	2	4	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
47	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	4	2	4	4	4	3	4	4
48	2	3	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4

49	1	3	2	1	1	1	4	4	1	2	2	3	2	2	2	4	2	4
50	4	4	2	2	2	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	4
51	4	2	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	
52	5	2	2	3	4	2	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	
53	4	1	4	3	2	3	4	3	4	2	5	2	3	4	3	3	4	
54	2	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	
55	4	4	2	1	1	1	1	5	2	1	4	4	1	1	2	4	2	
56	4	4	2	1	1	1	1	5	2	1	4	1	1	1	2	4	2	
57	2	2	2	1	1	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	4	
58	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	
60	5	2	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	2	4	5	4	
61	4	4	5	5	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	5	
62	1	5	1	1	1	4	5	3	1	3	1	1	1	3	5	4	3	
63	2	1	1	1	4	2	4	1	1	4	4	4	4	4	3	4	3	
64	5	5	5	4	2	2	5	2	3	1	5	5	5	2	5	5	5	
65	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	5	5	3	2	3	5	3	
66	4	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	2	4	2	
67	2	1	2	2	2	4	4	4	2	2	4	1	2	2	1	5	4	
68	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	4	4	
69	2	1	3	4	3	2	3	3	3	1	4	1	3	3	3	4	3	
70	4	2	4	4	4	3	4	1	2	3	5	5	4	3	4	5	4	
71	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	
72	4	2	4	2	4	4	4	2	2	1	5	2	5	4	5	4	2	
73	5	4	4	4	3	4	4	3	2	1	4	3	4	4	4	4	4	
74	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	
75	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	
76	4	1	1	1	1	1	2	2	2	2	4	4	2	2	3	4	3	
77	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	3	4	3	4	5	4	
78	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	3	2	4	3	1	
79	2	2	4	2	3	2	2	3	2	2	2	4	4	4	4	4	3	
80	4	2	2	1	2	2	4	4	4	4	5	4	4	2	4	5	4	
81	4	4	2	2	3	1	4	4	4	2	2	2	4	4	2	4	2	
82	4	4	2	2	1	4	2	4	2	4	5	2	4	2	4	4	4	
83	2	3	1	2	3	3	3	3	3	1	4	3	2	3	3	2	3	
84	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	
85	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
86	4	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	
87	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	5	1	2	1	2	3	2	
88	4	2	4	2	2	2	2	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	
89	3	2	2	4	2	2	3	4	2	2	4	1	4	4	4	3	3	
90	1	2	2	1	2	1	4	2	1	1	4	4	4	1	4	4	2	
91	4	4	5	5	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	5	
92	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	5	1	2	1	2	3	2	
93	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	1	5	5	
94	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	1	5	5	
95	4	2	9	2	2	3	3	2	3	2	5	3	3	2	4	4	2	
96	3	5	3	1	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	2	5	4	
97	4	2	2	3	3	3	3	2	2	2	5	3	3	2	2	4	2	
98	3	1	2	2	4	3	4	3	2	2	5	4	1	2	4	4	3	
99	4	2	1	1	2	1	3	2	2	1	4	4	2	4	4	4	2	



151	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	
152	5	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	5	4	4
153	4	4	5	5	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	5	
154	1	5	1	1	1	4	5	3	1	3	1	1	1	3	5	4	4	3
155	2	1	1	1	4	2	4	1	1	4	4	4	4	4	4	3	4	
156	5	5	5	4	2	2	5	2	3	1	5	5	5	2	5	5	5	
157	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	5	5	3	2	3	5	3	4
158	4	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2
159	2	1	2	2	2	4	4	4	2	2	4	1	2	2	1	5	4	1
160	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	4	4	4
161	4	3	2	2	4	2	3	3	3	1	4	3	2	3	4	3	3	4
162	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4
163	4	2	4	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
164	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	4	2	4	4	4	3	4	4
165	2	3	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
166	1	3	2	1	1	1	4	4	1	2	2	3	2	2	2	4	2	4
167	4	4	2	2	2	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	4
168	4	2	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3
169	5	2	2	3	4	2	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5
170	4	1	4	3	2	3	4	3	4	2	5	2	3	4	3	3	4	2
171	2	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5
172	4	4	4	2	4	3	5	2	2	2	5	3	4	3	3	3	3	5
173	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	2	3
174	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	4	4	5	2	2	2	2	2
175	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	2	3	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	2	4
177	4	2	2	2	2	3	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4
178	3	1	2	1	3	1	3	3	3	3	5	4	3	1	2	3	3	2
179	4	4	4	2	2	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4
180	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	4	4	3	4	3	3
181	4	1	1	1	1	1	4	4	3	3	1	5	4	2	4	4	4	3
182	2	1	4	2	4	2	3	3	2	3	5	3	4	3	1	4	2	4
183	4	4	3	1	1	2	4	3	4	2	5	4	4	2	2	4	3	4
184	4	4	2	1	1	1	1	5	2	2	5	2	2	2	2	4	2	2
185	4	2	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3
186	5	2	2	3	4	2	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5
187	4	1	4	3	2	3	4	3	4	2	5	2	3	4	3	3	4	2
188	2	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5
189	4	4	2	1	1	1	1	5	2	1	4	4	1	1	2	4	2	2
190	4	4	2	1	1	1	1	5	2	1	4	1	1	1	2	4	2	2
191	2	2	2	1	1	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2	4
192	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5
194	5	2	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	2	4	5	4	4
195	4	4	5	5	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5
196	1	5	1	1	1	4	5	3	1	3	1	1	1	3	5	4	4	3
197	2	1	1	1	4	2	4	1	1	4	4	4	4	4	3	4	3	4
198	5	5	5	4	2	2	5	2	3	1	5	5	5	2	5	5	5	5
199	4	4	2	2	3	1	4	4	4	2	2	2	4	4	2	4	2	4
200	4	4	2	2	1	4	2	4	2	4	5	2	4	2	4	4	4	4
201	2	3	1	2	3	3	3	3	3	1	4	3	2	3	3	2	3	3

202	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4
203	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
204	4	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4
205	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	5	1	2	1	2	3	2	4
206	4	2	4	2	2	2	2	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4
207	3	2	2	4	2	2	3	4	2	2	4	1	4	4	4	3	3	4
208	1	2	2	1	2	1	4	2	1	1	4	4	4	1	4	4	2	4
209	4	4	5	5	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5
210	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	5	1	2	1	2	3	2	4
211	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	1	5	5	4
212	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	1	5	5	4
213	4	2	9	2	2	3	3	2	3	2	5	3	3	2	4	4	2	2
214	3	5	3	1	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	2	5	4	3
215	4	2	2	3	3	3	3	2	2	2	5	3	3	2	2	4	2	3
216	3	1	2	2	4	3	4	3	2	2	5	4	1	2	4	4	3	4
217	4	2	1	1	2	1	3	2	2	1	4	4	2	4	4	4	4	2
218	4	2	2	4	4	2	3	3	3	3	5	2	3	2	4	5	4	4
219	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	1	4	4	2	2
220	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	5	2	1
221	4	2	4	2	2	2	3	4	3	2	4	1	3	3	2	4	4	2
222	2	2	4	4	2	3	3	3	3	2	5	2	2	2	2	5	4	2
223	2	1	1	4	2	1	4	4	2	3	3	5	3	1	1	4	3	4
224	2	2	2	3	1	3	2	5	3	5	4	5	1	4	2	2	1	3
225	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5
226	5	2	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	2	4	5	4	4
227	4	4	5	5	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5
228	1	5	1	1	1	4	5	3	1	3	1	1	1	3	5	4	4	3
229	2	1	1	1	4	2	4	1	1	4	4	4	4	4	3	4	3	4
230	5	5	5	4	2	2	5	2	3	1	5	5	5	2	5	5	5	5
231	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	5	5	3	2	3	5	3	4
232	4	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2
233	2	1	2	2	2	4	4	4	2	2	4	1	2	2	1	5	4	1
234	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	4	4	4
235	4	3	2	2	4	2	3	3	3	1	4	3	2	3	4	3	3	4
236	4	2	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5
237	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
238	4	2	4	1	2	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3
239	4	2	2	2	2	4	3	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	3
240	1	1	1	1	1	1	1	4	2	1	5	2	4	1	2	2	1	2
241	4	4	4	2	4	3	5	2	2	2	5	3	4	3	3	3	3	5
242	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	2	3
243	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	4	4	5	2	2	2	2	2
244	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	4	4	4	2	3	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	2	4
246	4	2	2	2	2	3	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4
247	3	1	2	1	3	1	3	3	3	3	5	4	3	1	2	3	3	2
248	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	5	1	2	1	2	3	2	4
249	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	1	5	5	4
250	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	1	5	5	4
251	4	2	9	2	2	3	3	2	3	2	5	3	3	2	4	4	2	2
252	3	5	3	1	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	2	5	4	3

253	4	2	2	3	3	3	3	2	2	2	5	3	3	2	2	4	2	3
254	3	1	2	2	4	3	4	3	2	2	5	4	1	2	4	4	3	4
255	4	2	1	1	2	1	3	2	2	1	4	4	2	4	4	4	2	
256	4	2	2	4	4	2	3	3	3	3	5	2	3	2	4	5	4	
257	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	1	4	4	2	
258	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	5	2	
259	4	4	2	1	1	1	1	5	2	1	4	1	1	1	2	4	2	
260	2	2	2	1	1	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2	
261	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
262	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	
263	5	2	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	2	4	5	4	
264	4	4	5	5	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	5	
265	1	5	1	1	1	4	5	3	1	3	1	1	1	3	5	4	3	
266	2	1	1	1	4	2	4	1	1	4	4	4	4	4	3	4	3	
267	5	5	5	4	2	2	5	2	3	1	5	5	5	2	5	5	5	
268	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	5	5	3	2	3	5	3	
269	4	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	2	4	2	
270	2	1	2	2	2	4	4	4	2	2	4	1	2	2	1	5	4	
271	2	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	
272	4	4	2	1	1	1	1	5	2	1	4	4	1	1	2	4	2	
273	4	4	2	1	1	1	1	5	2	1	4	1	1	1	2	4	2	
274	2	2	2	1	1	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2	
275	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
276	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	
277	5	2	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	2	4	5	4	
278	4	4	5	5	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	5	
279	1	5	1	1	1	4	5	3	1	3	1	1	1	3	5	4	3	
280	2	1	1	1	4	2	4	1	1	4	4	4	4	4	3	4	3	
281	5	5	5	4	2	2	5	2	3	1	5	5	5	2	5	5	5	
282	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	5	5	3	2	3	5	3	
283	4	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	2	4	2	
284	2	1	2	2	2	4	4	4	2	2	4	1	2	2	1	5	4	
285	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	4	4	
286	2	1	3	4	3	2	3	3	3	1	4	1	3	3	3	4	3	
287	2	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	
288	4	4	2	1	1	1	1	5	2	1	4	4	1	1	2	4	2	
289	4	4	2	1	1	1	1	5	2	1	4	1	1	1	2	4	2	
290	2	2	2	1	1	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2	
291	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
292	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	
293	5	2	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	2	4	5	4	
294	4	4	5	5	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	5	
295	1	5	1	1	1	4	5	3	1	3	1	1	1	3	5	4	3	
296	2	1	1	1	4	2	4	1	1	4	4	4	4	4	3	4	3	
297	5	5	5	4	2	2	5	2	3	1	5	5	5	2	5	5	5	
298	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	5	5	3	2	3	5	3	
299	4	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	2	4	2	
300	2	1	2	2	2	4	4	4	2	2	4	1	2	2	1	5	4	
301	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	4	4	
302	4	1	1	1	1	1	4	4	3	3	1	5	4	2	4	4	4	
303	2	1	4	2	4	2	3	3	2	3	5	3	4	3	1	4	2	

304	4	4	3	1	1	2	4	3	4	2	5	4	4	2	2	4	3	4
305	4	4	2	1	1	1	1	5	2	2	5	2	2	2	2	4	2	2
306	4	2	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3
307	5	2	2	3	4	2	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5
308	4	1	4	3	2	3	4	3	4	2	5	2	3	4	3	3	4	2
309	2	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5
310	4	4	2	1	1	1	1	5	2	1	4	4	1	1	2	4	2	2
311	4	4	2	1	1	1	1	5	2	1	4	1	1	1	2	4	2	2
312	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	4	4	2	4	4	4	5	4
313	2	2	2	4	5	5	4	3	3	4	3	4	3	2	3	1	5	2
314	2	3	4	4	1	1	1	3	2	2	3	4	4	4	5	3	3	3
315	2	2	1	2	2	1	4	2	2	1	4	4	2	2	3	2	4	4
316	5	4	2	2	1	3	2	1	2	2	1	2	2	3	1	3	3	5
317	2	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3	4	2
318	1	4	3	3	2	1	2	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3
319	4	2	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5
320	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
321	4	2	4	1	2	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3
322	4	2	2	2	2	4	3	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	3
323	1	1	1	1	1	1	1	4	2	1	5	2	4	1	2	2	1	2
324	5	5	5	4	2	2	5	2	3	1	5	5	5	2	5	5	5	5
325	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	5	5	3	2	3	5	3	4
326	4	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2
327	2	1	2	2	2	4	4	4	2	2	4	1	2	2	1	5	4	1
328	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	4	4	4

BASE DE DATOS: SERVICIO BRINDADO																		
	Estrategia						Sistemas						Personal					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	4	4	5	4	2	4	5	5	5	4	4	4	5	4	2	4	4	4
2	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	5	4	2	5	4	4
3	2	2	4	4	1	2	4	5	5	4	2	2	2	4	2	2	2	2
4	4	4	4	4	5	4	2	5	4	3	3	2	5	5	3	3	3	3
5	2	3	2	2	2	3	4	5	3	4	3	3	2	4	3	2	3	2
6	3	4	3	4	2	4	3	5	4	4	4	4	2	4	2	3	3	3
7	2	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4
8	4	4	3	4	2	4	4	5	4	4	4	4	2	4	2	3	2	3
9	2	4	4	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	2	2	2	2	2	1	4	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2
11	2	2	2	2	2	2	3	5	4	4	3	3	2	2	2	1	2	2
12	2	4	3	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
13	3	1	1	4	3	5	3	4	2	4	2	3	1	4	4	5	2	1
14	4	4	1	2	5	4	3	1	2	3	4	3	3	3	2	1	4	3
15	3	3	3	1	2	3	2	2	3	5	2	2	2	3	1	1	1	2
16	2	2	1	2	1	4	2	5	5	2	2	2	2	1	1	1	5	5
17	4	4	3	2	4	4	2	3	3	3	2	2	3	4	3	4	5	4
18	2	2	1	1	2	2	2	4	4	5	1	2	4	3	3	1	4	5
19	2	3	4	1	5	3	1	2	3	5	1	3	2	4	4	4	4	2
20	4	3	2	2	2	4	1	1	1	2	2	1	4	3	4	1	2	3
21	4	3	3	4	5	5	3	3	2	3	2	3	4	3	3	1	3	3
22	4	5	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3
23	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5	4	4	4	3
24	3	4	2	3	2	4	2	4	5	5	4	3	2	3	2	2	3	4
25	4	4	3	2	5	1	2	3	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2
26	2	4	5	4	2	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	2	4	4
27	2	2	4	3	1	3	4	4	4	5	2	1	4	4	4	3	3	2
28	2	2	2	2	1	2	2	4	3	3	4	2	2	2	3	1	3	3
29	2	4	4	2	1	2	2	5	5	1	4	4	2	2	4	4	3	2
30	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	1	4	4	4	4
32	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3
33	3	3	2	3	2	5	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3
34	4	4	3	3	2	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4
35	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
36	4	3	4	3	1	1	3	1	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3
37	4	4	4	4	2	3	3	5	3	5	4	4	4	4	4	2	3	2
38	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3
39	1	2	2	2	1	2	1	4	5	2	1	1	1	3	3	1	2	1
40	1	2	2	2	1	2	1	4	5	2	1	1	1	3	3	1	2	1
41	1	2	2	2	1	2	2	4	3	2	2	2	1	3	2	1	2	1
42	3	2	3	5	5	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	2
43	2	2	1	1	1	2	3	5	5	2	3	3	1	1	3	1	2	1
44	3	4	3	4	1	3	2	4	3	4	4	4	4	5	4	1	2	2
45	2	1	4	1	1	1	1	1	4	2	4	2	2	1	1	2	1	1
46	2	4	2	2	1	2	2	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2
47	3	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	2	2
48	2	3	4	2	3	1	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	2

49	2	2	2	2	2	1	3	2	4	4	2	3	2	2	4	2	2	2
50	4	4	2	3	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4
51	2	3	4	3	2	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3
52	4	5	3	4	4	4	2	5	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4
53	3	3	3	4	2	2	4	5	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3
54	2	2	3	4	4	2	3	2	5	2	3	3	3	3	3	2	2	3
55	2	1	1	2	1	1	1	4	5	1	1	1	1	3	3	1	3	2
56	2	1	1	2	1	1	1	4	5	1	1	1	1	3	3	1	3	2
57	3	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3
58	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
59	4	5	4	5	2	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
61	4	4	2	3	2	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3
62	1	1	1	4	1	2	5	4	5	3	2	4	1	1	1	1	2	2
63	2	5	4	2	5	1	2	5	2	1	4	2	2	1	2	2	2	1
64	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	4	3	4	3	4	3
65	4	4	4	4	1	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
66	3	4	2	2	3	4	4	4	2	2	4	3	3	4	3	3	3	4
67	4	4	4	3	1	2	2	4	4	1	2	2	2	2	4	1	2	2
68	4	4	4	4	4	2	2	1	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
69	4	4	4	4	2	4	2	5	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2
70	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
71	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
72	4	5	5	4	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4
73	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2
74	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3
75	4	3	4	2	1	2	4	2	4	3	4	4	3	3	4	2	3	2
76	2	4	4	3	1	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2
77	3	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
78	3	3	3	2	1	1	1	4	4	1	2	1	2	2	3	3	3	1
79	3	4	4	2	2	2	2	4	4	2	3	3	2	2	2	3	2	2
80	4	4	2	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
82	4	4	4	2	2	2	2	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4
83	2	1	3	2	1	1	2	4	4	1	4	3	2	3	3	1	3	1
84	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	2
85	3	4	4	3	2	2	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
86	4	2	5	2	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5
87	2	4	1	2	2	2	2	5	2	5	3	2	2	5	2	1	3	2
88	4	4	2	4	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2
89	2	3	2	2	2	3	1	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2
90	2	1	2	2	1	2	1	2	4	5	1	1	1	2	1	1	4	1
91	4	4	5	4	2	4	5	5	5	4	4	4	5	4	2	4	4	4
92	2	1	1	2	1	1	1	4	5	1	1	1	1	3	3	1	3	2
93	4	4	5	4	2	4	5	5	5	4	4	4	5	4	2	4	4	4
94	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	5	4	2	5	4	4
95	2	2	4	4	1	2	4	5	5	4	2	2	2	4	2	2	2	2
96	4	4	4	4	5	4	2	5	4	3	3	2	5	5	3	3	3	3
97	2	3	2	2	2	3	4	5	3	4	3	3	2	4	3	2	3	2
98	3	4	3	4	2	4	3	5	4	4	4	4	2	4	2	3	3	3
99	2	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4

100	4	4	3	4	2	4	4	5	4	4	4	4	2	4	2	3	2	3
101	2	4	4	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
102	2	2	2	2	2	1	4	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2
103	2	2	2	2	2	2	3	5	4	4	3	3	2	2	2	1	2	2
104	2	4	3	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
105	3	1	1	4	3	5	3	4	2	4	2	3	1	4	4	5	2	1
106	4	4	1	2	5	4	3	1	2	3	4	3	3	3	2	1	4	3
107	3	3	3	1	2	3	2	2	3	5	2	2	2	3	1	1	1	2
108	2	2	1	2	1	4	2	5	5	2	2	2	2	1	1	1	5	5
109	4	4	3	2	4	4	2	3	3	3	2	2	3	4	3	4	5	4
110	2	2	1	1	2	2	2	4	4	5	1	2	4	3	3	1	4	5
111	2	3	4	1	5	3	1	2	3	5	1	3	2	4	4	4	4	2
112	4	3	2	2	2	4	1	1	1	2	2	1	4	3	4	1	2	3
113	4	3	3	4	5	5	3	3	2	3	2	3	4	3	3	1	3	3
114	4	5	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3
115	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5	4	4	4	3
116	3	4	2	3	2	4	2	4	5	5	4	3	2	3	2	2	3	4
117	4	4	3	2	5	1	2	3	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2
118	2	4	5	4	2	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	2	4	4
119	2	2	4	3	1	3	4	4	4	5	2	1	4	4	4	3	3	2
120	2	2	2	2	1	2	2	4	3	3	4	2	2	2	3	1	3	3
121	2	4	4	2	1	2	2	5	5	1	4	4	2	2	4	4	3	2
122	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	1	4	4	4	4
124	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3
125	3	3	2	3	2	5	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3
126	4	4	3	3	2	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4
127	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
128	4	3	4	3	1	1	3	1	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3
129	4	4	4	4	2	3	3	5	3	5	4	4	4	4	4	2	3	2
130	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3
131	1	2	2	2	1	2	1	4	5	2	1	1	1	3	3	1	2	1
132	1	2	2	2	1	2	1	4	5	2	1	1	1	3	3	1	2	1
133	1	2	2	2	1	2	2	4	3	2	2	2	1	3	2	1	2	1
134	3	2	3	5	5	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	2
135	2	2	1	1	1	2	3	5	5	2	3	3	1	1	3	1	2	1
136	3	4	3	4	1	3	2	4	3	4	4	4	4	5	4	1	2	2
137	2	1	4	1	1	1	1	1	4	2	4	2	2	1	1	2	1	1
138	2	4	2	2	1	2	2	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2
139	3	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	2	2
140	2	3	4	2	3	1	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	2
141	2	2	2	2	2	1	3	2	4	4	2	3	2	2	4	2	2	2
142	4	4	2	3	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4
143	2	3	4	3	2	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3
144	4	5	3	4	4	4	2	5	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4
145	3	3	3	4	2	2	4	5	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3
146	2	2	3	4	4	2	3	2	5	2	3	3	3	3	3	2	2	3
147	2	1	1	2	1	1	1	4	5	1	1	1	1	3	3	1	3	2
148	2	1	1	2	1	1	1	4	5	1	1	1	1	3	3	1	3	2
149	3	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3
150	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4

151	4	5	4	5	2	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
153	4	4	2	3	2	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3
154	1	1	1	4	1	2	5	4	5	3	2	4	1	1	1	1	2	2
155	2	5	4	2	5	1	2	5	2	1	4	2	2	1	2	2	2	1
156	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	4	3	4	3	4	3
157	4	4	4	4	1	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
158	3	4	2	2	3	4	4	4	2	2	4	3	3	4	3	3	3	4
159	4	4	4	3	1	2	2	4	4	1	2	2	2	2	4	1	2	2
160	4	4	4	4	4	2	2	1	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
161	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	5	4	2	5	4	4
162	2	2	4	4	1	2	4	5	5	4	2	2	2	4	2	2	2	2
163	4	4	4	4	5	4	2	5	4	3	3	2	5	5	3	3	3	3
164	2	3	2	2	2	3	4	5	3	4	3	3	2	4	3	2	3	2
165	3	4	3	4	2	4	3	5	4	4	4	4	2	4	2	3	3	3
166	2	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4
167	4	4	3	4	2	4	4	5	4	4	4	4	2	4	2	3	2	3
168	2	4	4	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
169	2	2	2	2	2	1	4	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2
170	2	2	2	2	2	2	3	5	4	4	3	3	2	2	2	1	2	2
171	2	3	4	2	3	1	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	2
172	2	2	2	2	2	1	3	2	4	4	2	3	2	2	4	2	2	2
173	4	4	2	3	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4
174	2	3	4	3	2	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3
175	4	5	3	4	4	4	2	5	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4
176	3	3	3	4	2	2	4	5	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3
177	2	2	3	4	4	2	3	2	5	2	3	3	3	3	3	2	2	3
178	2	1	1	2	1	1	1	4	5	1	1	1	1	3	3	1	3	2
179	2	1	1	2	1	1	1	4	5	1	1	1	1	3	3	1	3	2
180	3	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3
181	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
182	4	5	4	5	2	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5
183	4	4	4	2	2	2	2	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4
184	2	1	3	2	1	1	2	4	4	1	4	3	2	3	3	1	3	1
185	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	2
186	3	4	4	3	2	2	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
187	4	2	5	2	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5
188	2	4	1	2	2	2	2	5	2	5	3	2	2	5	2	1	3	2
189	4	4	2	4	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2
190	2	3	2	2	2	3	1	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2
191	2	1	2	2	1	2	1	2	4	5	1	1	1	2	1	1	4	1
192	4	4	5	4	2	4	5	5	5	4	4	4	5	4	2	4	4	4
193	2	1	1	2	1	1	1	4	5	1	1	1	1	3	3	1	3	2
194	2	1	4	1	1	1	1	1	4	2	4	2	2	1	1	2	1	1
195	2	4	2	2	1	2	2	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2
196	3	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	2	2
197	2	3	4	2	3	1	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	2
198	2	2	2	2	2	1	3	2	4	4	2	3	2	2	4	2	2	2
199	4	4	2	3	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4
200	2	3	4	3	2	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3
201	4	5	3	4	4	4	2	5	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4

202	3	3	3	4	2	2	4	5	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3
203	2	2	3	4	4	2	3	2	5	2	3	3	3	3	3	2	2	3
204	2	1	1	2	1	1	1	4	5	1	1	1	1	3	3	1	3	2
205	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	5	4	2	5	4	4
206	2	2	4	4	1	2	4	5	5	4	2	2	2	4	2	2	2	2
207	4	4	4	4	5	4	2	5	4	3	3	2	5	5	3	3	3	3
208	2	3	2	2	2	3	4	5	3	4	3	3	2	4	3	2	3	2
209	3	4	3	4	2	4	3	5	4	4	4	4	2	4	2	3	3	3
210	2	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4
211	4	4	3	4	2	4	4	5	4	4	4	4	2	4	2	3	2	3
212	2	4	4	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
213	2	2	2	2	2	1	4	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2
214	2	2	2	2	2	2	3	5	4	4	3	3	2	2	2	1	2	2
215	2	4	3	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
216	4	5	5	4	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4
217	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2
218	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3
219	4	3	4	2	1	2	4	2	4	3	4	4	3	3	4	2	3	2
220	2	4	4	3	1	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2
221	3	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
222	3	3	3	2	1	1	1	4	4	1	2	1	2	2	3	3	3	1
223	3	4	4	2	2	2	2	4	4	2	3	3	2	2	2	3	2	2
224	4	4	2	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
225	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
226	4	4	4	2	2	2	2	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4
227	2	2	2	2	2	1	4	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2
228	2	2	2	2	2	2	3	5	4	4	3	3	2	2	2	1	2	2
229	2	4	3	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
230	3	1	1	4	3	5	3	4	2	4	2	3	1	4	4	5	2	1
231	4	4	1	2	5	4	3	1	2	3	4	3	3	3	2	1	4	3
232	3	3	3	1	2	3	2	2	3	5	2	2	2	3	1	1	1	2
233	2	2	1	2	1	4	2	5	5	2	2	2	2	1	1	1	5	5
234	4	4	3	2	4	4	2	3	3	3	2	2	3	4	3	4	5	4
235	2	2	1	1	2	2	2	4	4	5	1	2	4	3	3	1	4	5
236	2	3	4	1	5	3	1	2	3	5	1	3	2	4	4	4	4	2
237	4	3	2	2	2	4	1	1	1	2	2	1	4	3	4	1	2	3
238	4	3	3	4	5	5	3	3	2	3	2	3	4	3	3	1	3	3
239	4	5	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3
240	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5	4	4	4	3
241	3	4	2	3	2	4	2	4	5	5	4	3	2	3	2	2	3	4
242	2	4	4	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
243	2	2	2	2	2	1	4	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2
244	2	2	2	2	2	2	3	5	4	4	3	3	2	2	2	1	2	2
245	2	4	3	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
246	3	1	1	4	3	5	3	4	2	4	2	3	1	4	4	5	2	1
247	4	4	1	2	5	4	3	1	2	3	4	3	3	3	2	1	4	3
248	3	3	3	1	2	3	2	2	3	5	2	2	2	3	1	1	1	2
249	2	2	1	2	1	4	2	5	5	2	2	2	2	1	1	1	5	5
250	4	4	3	2	4	4	2	3	3	3	2	2	3	4	3	4	5	4
251	2	2	1	1	2	2	2	4	4	5	1	2	4	3	3	1	4	5
252	2	3	4	1	5	3	1	2	3	5	1	3	2	4	4	4	4	2



304	2	2	2	2	2	1	4	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2
305	2	2	2	2	2	2	3	5	4	4	3	3	2	2	2	1	2	2
306	4	4	2	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
307	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
308	4	4	4	2	2	2	2	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4
309	2	1	3	2	1	1	2	4	4	1	4	3	2	3	3	1	3	1
310	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	2
311	3	4	4	3	2	2	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
312	4	2	5	2	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5
313	2	4	1	2	2	2	2	5	2	5	3	2	2	5	2	1	3	2
314	4	4	2	4	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2
315	2	3	2	2	2	3	1	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2
316	2	1	2	2	1	2	1	2	4	5	1	1	1	2	1	1	4	1
317	4	4	5	4	2	4	5	5	5	4	4	4	5	4	2	4	4	4
318	2	1	1	2	1	1	1	4	5	1	1	1	1	3	3	1	3	2
319	4	4	5	4	2	4	5	5	5	4	4	4	5	4	2	4	4	4
320	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	5	4	2	5	4	4
321	2	2	4	4	1	2	4	5	5	4	2	2	2	4	2	2	2	2
322	4	4	4	4	5	4	2	5	4	3	3	2	5	5	3	3	3	3
323	4	5	3	4	4	4	2	5	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4
324	3	3	3	4	2	2	4	5	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3
325	2	2	3	4	4	2	3	2	5	2	3	3	3	3	3	2	2	3
326	2	1	1	2	1	1	1	4	5	1	1	1	1	3	3	1	3	2
327	2	1	1	2	1	1	1	4	5	1	1	1	1	3	3	1	3	2
328	3	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3

BASE DE DATOS: SATISFACCIÓN																		
	Empatía						Capacidad de respuesta						Aspectos tangibles					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5	4	5	4
2	4	4	5	2	4	5	5	5	5	5	4	2	4	5	4	5	4	
3	3	2	3	2	2	2	2	5	5	2	5	4	2	2	3	4	3	3
4	3	3	3	1	1	4	3	5	5	2	5	3	3	3	3	3	3	4
5	2	4	3	1	1	4	4	4	5	2	5	2	2	4	2	2	2	2
6	2	4	5	1	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
7	4	3	4	4	2	4	4	4	5	4	1	2	3	4	4	4	4	4
8	3	2	4	4	2	4	4	5	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4
9	2	4	2	2	2	2	4	5	5	2	4	2	2	4	2	2	2	2
10	2	5	2	3	2	2	2	5	4	2	3	4	2	2	2	2	4	2
11	1	2	2	2	2	2	1	5	5	2	5	1	2	3	2	2	3	2
12	2	2	4	2	2	4	4	5	4	2	1	4	4	4	2	2	3	3
13	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	5	5	4	3	4
14	2	3	5	2	5	3	4	5	3	1	1	5	2	1	2	3	3	3
15	1	3	4	4	4	1	3	3	1	1	4	2	4	2	2	5	3	3
16	3	3	5	5	4	4	4	3	3	2	2	3	4	3	2	2	3	3
17	5	5	3	4	5	5	3	5	2	3	2	4	1	1	1	4	4	4
18	1	3	5	5	4	1	3	3	3	2	2	3	2	1	2	4	2	2
19	1	2	2	2	3	2	1	4	4	4	3	2	3	1	1	4	4	1
20	4	4	3	3	5	4	2	2	3	3	3	4	1	2	1	2	2	2
21	2	2	3	3	4	3	5	5	5	4	5	5	3	3	3	4	3	2
22	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4
23	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	2	3
24	2	2	3	3	4	2	4	5	5	1	5	3	2	3	3	4	2	2
25	2	4	2	3	1	4	4	5	5	1	5	3	3	4	2	2	2	4
26	2	4	3	4	4	2	1	5	5	4	5	4	2	2	2	4	4	4
27	1	5	4	4	1	4	4	4	5	3	5	3	2	2	2	3	4	2
28	2	2	2	3	2	2	4	5	5	2	5	3	2	3	2	1	2	2
29	4	4	4	2	2	2	2	5	5	2	5	3	5	4	4	4	5	4
30	4	4	5	4	4	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4
31	4	4	4	5	1	1	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4
32	2	4	3	3	2	4	3	5	5	2	4	3	4	3	4	3	4	4
33	3	3	3	3	1	4	4	5	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3
34	2	4	4	2	3	3	5	5	5	4	5	3	3	3	3	4	5	2
35	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4
36	1	4	4	4	1	4	5	5	5	2	4	3	4	2	3	2	4	4
37	3	3	3	2	1	3	2	5	5	2	5	3	3	4	3	4	4	3
38	2	4	4	3	2	4	2	4	4	2	5	2	4	4	4	4	3	3
39	2	2	2	2	2	2	2	4	5	2	5	3	2	4	2	2	2	4
40	4	2	2	2	2	2	2	1	5	2	5	3	2	4	2	2	2	4
41	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	5	3	2	4	2	2	2	4
42	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	2	3	5	3	5	4
43	1	1	2	1	1	1	4	4	5	1	1	1	1	1	1	1	2	1
44	4	4	4	3	4	5	3	5	5	3	5	4	4	2	3	4	4	4
45	1	1	1	1	5	2	1	5	5	3	5	3	2	2	2	2	2	1
46	2	4	4	2	2	4	2	5	3	2	5	2	2	2	5	2	4	2

47	4	3	3	3	2	3	2	5	5	2	5	3	4	2	4	2	3	2
48	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
49	2	2	2	3	4	2	4	4	4	1	4	4	2	2	2	2	2	2
50	4	4	4	2	2	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4
51	2	4	3	4	2	4	4	4	5	4	5	4	2	4	4	2	4	4
52	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	2	2	4	4	4	3
53	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	3	4	3
54	5	5	4	4	4	2	4	5	4	3	5	2	4	4	5	3	4	4
55	4	4	2	4	4	4	2	1	5	5	2	3	4	4	2	2	2	4
56	4	4	2	2	4	4	2	1	5	5	2	3	4	4	2	2	2	4
57	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	1	4	3	4	3	2
58	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
59	4	5	4	2	1	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4
60	5	4	5	4	2	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
61	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	3	4	5
62	1	1	4	1	1	4	3	2	5	1	5	1	2	3	2	1	4	4
63	2	2	4	2	5	2	4	5	5	2	4	3	2	3	2	2	2	3
64	4	4	4	3	2	3	4	4	4	2	4	3	4	3	4	2	3	4
65	3	5	4	4	4	2	2	5	5	2	5	4	2	4	2	3	4	4
66	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	3	2	3	3	4	3	3
67	2	2	2	3	1	2	1	1	1	2	1	2	2	4	2	2	3	2
68	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	5	4	4	2
69	4	4	4	3	4	4	5	5	5	2	5	3	4	4	4	4	4	4
70	3	4	3	3	1	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
71	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3
72	4	4	4	4	5	4	2	4	4	2	5	4	2	4	4	5	4	4
73	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	3
74	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4
75	2	2	2	3	2	2	2	5	5	4	4	3	2	3	4	2	2	2
76	2	4	3	3	3	4	4	5	5	1	5	3	4	4	4	2	2	3
77	4	5	4	3	2	4	4	5	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4
78	1	4	2	2	4	2	2	5	4	1	5	1	2	2	2	2	2	4
79	2	4	3	2	4	2	2	4	4	2	4	2	3	2	4	2	2	3
80	2	4	4	4	2	4	4	5	5	2	5	2	4	4	4	5	4	4
81	2	3	3	4	2	4	4	4	2	3	5	3	4	4	2	2	2	3
82	4	4	2	4	2	4	4	5	5	2	5	4	4	4	4	4	4	3
83	3	3	3	2	2	4	3	4	5	1	5	3	3	3	3	3	4	3
84	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	4	2	4	4
85	3	4	4	2	2	4	3	5	5	3	5	1	4	2	4	3	4	4
86	3	2	3	4	2	4	4	5	4	2	5	3	2	2	3	2	3	3
87	2	2	4	3	2	5	4	5	5	2	5	2	2	3	4	2	2	2
88	4	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	3	4	2	2	2	4	5	5	4	5	2	3	2	4	1	2	2
90	1	1	1	2	2	4	5	5	5	1	5	1	4	2	2	2	2	1
91	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
92	2	2	2	3	1	2	1	1	1	2	1	2	2	4	2	2	3	2
93	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5	4	5	4
94	4	4	5	2	4	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5	4	5	4
95	3	2	3	2	2	2	2	5	5	2	5	4	2	2	3	4	3	3

96	3	3	3	1	1	4	3	5	5	2	5	3	3	3	3	3	3	4
97	2	4	3	1	1	4	4	4	5	2	5	2	2	4	2	2	2	2
98	2	4	5	1	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
99	4	3	4	4	2	4	4	4	5	4	1	2	3	4	4	4	4	4
100	3	2	4	4	2	4	4	5	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4
101	2	4	2	2	2	2	4	5	5	2	4	2	2	4	2	2	2	2
102	2	5	2	3	2	2	2	5	4	2	3	4	2	2	2	2	4	2
103	1	2	2	2	2	2	1	5	5	2	5	1	2	3	2	2	3	2
104	2	2	4	2	2	4	4	5	4	2	1	4	4	4	2	2	3	3
105	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	5	5	4	3	4
106	2	3	5	2	5	3	4	5	3	1	1	5	2	1	2	3	3	3
107	1	3	4	4	4	1	3	3	1	1	4	2	4	2	2	5	3	3
108	3	3	5	5	4	4	4	3	3	2	2	3	4	3	2	2	3	3
109	5	5	3	4	5	5	3	5	2	3	2	4	1	1	1	4	4	4
110	1	3	5	5	4	1	3	3	3	2	2	3	2	1	2	4	2	2
111	1	2	2	2	3	2	1	4	4	4	3	2	3	1	1	4	4	1
112	4	4	3	3	5	4	2	2	3	3	3	4	1	2	1	2	2	2
113	2	2	3	3	4	3	5	5	5	4	5	5	3	3	3	4	3	2
114	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4
115	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	2	3
116	2	2	3	3	4	2	4	5	5	1	5	3	2	3	3	4	2	2
117	2	4	2	3	1	4	4	5	5	1	5	3	3	4	2	2	2	4
118	2	4	3	4	4	2	1	5	5	4	5	4	2	2	2	4	4	4
119	1	5	4	4	1	4	4	4	5	3	5	3	2	2	2	3	4	2
120	2	2	2	3	2	2	4	5	5	2	5	3	2	3	2	1	2	2
121	4	4	4	2	2	2	2	5	5	2	5	3	5	4	4	4	5	4
122	4	4	5	4	4	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4
123	4	4	4	5	1	1	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4
124	2	4	3	3	2	4	3	5	5	2	4	3	4	3	4	3	4	4
125	3	3	3	3	1	4	4	5	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3
126	2	4	4	2	3	3	5	5	5	4	5	3	3	3	3	4	5	2
127	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4
128	1	4	4	4	1	4	5	5	5	2	4	3	4	2	3	2	4	4
129	3	3	3	2	1	3	2	5	5	2	5	3	3	4	3	4	4	3
130	2	4	4	3	2	4	2	4	4	2	5	2	4	4	4	4	3	3
131	2	2	2	2	2	2	2	4	5	2	5	3	2	4	2	2	2	4
132	4	2	2	2	2	2	2	1	5	2	5	3	2	4	2	2	2	4
133	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	5	3	2	4	2	2	2	4
134	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	2	3	5	3	5	4
135	1	4	2	1	2	1	4	4	5	1	2	4	2	1	2	4	2	1
136	4	4	4	3	4	5	3	5	5	3	5	4	4	2	3	4	4	4
137	1	2	1	1	5	2	1	5	5	3	5	3	2	2	2	2	2	1
138	2	4	4	2	2	4	2	5	3	2	5	2	2	4	5	2	4	2
139	4	3	3	3	2	3	2	5	5	2	5	3	4	2	4	2	3	2
140	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
141	2	2	2	3	4	2	4	4	4	1	4	4	2	2	2	2	2	2
142	4	4	4	2	2	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4
143	2	4	3	4	2	4	4	4	5	4	5	4	2	4	4	2	4	4
144	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	2	2	4	4	4	3

145	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	3	4	3
146	5	5	4	4	4	2	4	5	4	3	5	2	4	4	5	3	4	4
147	4	4	2	4	4	4	2	1	5	5	2	3	4	4	2	2	2	4
148	4	4	2	2	4	4	2	1	5	5	2	3	4	4	2	2	2	4
149	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	1	4	3	4	3	2
150	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
151	4	5	4	2	1	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4
152	5	4	5	4	2	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
153	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	3	4	5
154	1	1	4	1	1	4	3	2	5	1	5	1	2	3	2	1	4	4
155	2	2	4	2	5	2	4	5	5	2	4	3	2	3	2	2	2	3
156	4	4	4	3	2	3	4	4	4	2	4	3	4	3	4	2	3	4
157	3	5	4	4	4	2	2	5	5	2	5	4	2	4	2	3	4	4
158	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	3	2	3	3	4	3	3
159	2	2	2	3	1	2	1	1	1	2	1	2	2	4	2	2	3	2
160	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	5	4	4	2
161	4	4	4	5	1	1	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4
162	2	4	3	3	2	4	3	5	5	2	4	3	4	3	4	3	4	4
163	3	3	3	3	1	4	4	5	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3
164	2	4	4	2	3	3	5	5	5	4	5	3	3	3	3	4	5	2
165	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4
166	1	4	4	4	1	4	5	5	5	2	4	3	4	2	3	2	4	4
167	3	3	3	2	1	3	2	5	5	2	5	3	3	4	3	4	4	3
168	2	4	4	3	2	4	2	4	4	2	5	2	4	4	4	4	3	3
169	2	2	2	2	2	2	2	4	5	2	5	3	2	4	2	2	2	4
170	4	2	2	2	2	2	2	1	5	2	5	3	2	4	2	2	2	4
171	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	5	3	2	4	2	2	2	4
172	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	2	3	5	3	5	4
173	1	1	2	1	1	1	4	4	5	1	1	1	1	1	1	1	2	1
174	5	5	3	4	5	5	3	5	2	3	2	4	1	1	1	4	4	4
175	1	3	5	5	4	1	3	3	3	2	2	3	2	1	2	4	2	2
176	1	2	2	2	3	2	1	4	4	4	3	2	3	1	1	4	4	1
177	4	4	3	3	5	4	2	2	3	3	3	4	1	2	1	2	2	2
178	2	2	3	3	4	3	5	5	5	4	5	5	3	3	3	4	3	2
179	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4
180	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	2	3
181	2	2	3	3	4	2	4	5	5	1	5	3	2	3	3	4	2	2
182	2	4	2	3	1	4	4	5	5	1	5	3	3	4	2	2	2	4
183	2	4	3	4	4	2	1	5	5	4	5	4	2	2	2	4	4	4
184	1	5	4	4	1	4	4	4	5	3	5	3	2	2	2	3	4	2
185	2	2	2	3	2	2	4	5	5	2	5	3	2	3	2	1	2	2
186	4	4	5	2	4	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5	4	5	4
187	3	2	3	2	2	2	2	5	5	2	5	4	2	2	3	4	3	3
188	3	3	3	1	1	4	3	5	5	2	5	3	3	3	3	3	3	4
189	2	4	3	1	1	4	4	4	5	2	5	2	2	4	2	2	2	2
190	2	4	5	1	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
191	4	3	4	4	2	4	4	4	5	4	1	2	3	4	4	4	4	4
192	3	2	4	4	2	4	4	5	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4
193	2	4	2	2	2	2	4	5	5	2	4	2	2	4	2	2	2	2

194	2	5	2	3	2	2	2	5	4	2	3	4	2	2	2	2	4	2
195	1	2	2	2	2	2	1	5	5	2	5	1	2	3	2	2	3	2
196	2	2	4	2	2	4	4	5	4	2	1	4	4	4	2	2	3	3
197	2	4	4	4	2	4	4	5	5	2	5	2	4	4	4	5	4	4
198	2	3	3	4	2	4	4	4	2	3	5	3	4	4	2	2	2	3
199	4	4	2	4	2	4	4	5	5	2	5	4	4	4	4	4	4	3
200	3	3	3	2	2	4	3	4	5	1	5	3	3	3	3	3	4	3
201	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	4	2	4	4
202	3	4	4	2	2	4	3	5	5	3	5	1	4	2	4	3	4	4
203	3	2	3	4	2	4	4	5	4	2	5	3	2	2	3	2	3	3
204	2	2	4	3	2	5	4	5	5	2	5	2	2	3	4	2	2	2
205	4	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	3	4	2	2	2	4	5	5	4	5	2	3	2	4	1	2	2
207	1	1	1	2	2	4	5	5	5	1	5	1	4	2	2	2	2	1
208	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
209	2	2	2	3	1	2	1	1	1	2	1	2	2	4	2	2	3	2
210	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5	4	5	4
211	4	4	5	2	4	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5	4	5	4
212	3	2	3	2	2	2	2	5	5	2	5	4	2	2	3	4	3	3
213	3	3	3	1	1	4	3	5	5	2	5	3	3	3	3	3	3	4
214	2	4	3	1	1	4	4	4	5	2	5	2	2	4	2	2	2	2
215	2	4	5	1	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
216	4	3	4	4	2	4	4	4	5	4	1	2	3	4	4	4	4	4
217	3	2	4	4	2	4	4	5	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4
218	2	4	2	2	2	2	4	5	5	2	4	2	2	4	2	2	2	2
219	2	5	2	3	2	2	2	5	4	2	3	4	2	2	2	2	4	2
220	1	2	2	2	2	2	1	5	5	2	5	1	2	3	2	2	3	2
221	2	2	4	2	2	4	4	5	4	2	1	4	4	4	2	2	3	3
222	4	2	2	2	2	2	2	1	5	2	5	3	2	4	2	2	2	4
223	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	5	3	2	4	2	2	2	4
224	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	2	3	5	3	5	4
225	1	1	2	1	1	1	4	4	5	1	1	1	1	1	1	1	2	1
226	4	4	4	3	4	5	3	5	5	3	5	4	4	2	3	4	4	4
227	1	1	1	1	5	2	1	5	5	3	5	3	2	2	2	2	2	1
228	2	4	4	2	2	4	2	5	3	2	5	2	2	2	5	2	4	2
229	4	3	3	3	2	3	2	5	5	2	5	3	4	2	4	2	3	2
230	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
231	2	2	2	3	4	2	4	4	4	1	4	4	2	2	2	2	2	2
232	4	4	4	2	2	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4
233	2	4	3	4	2	4	4	4	5	4	5	4	2	4	4	2	4	4
234	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	2	2	4	4	4	3
235	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	3	4	3
236	4	3	3	3	2	3	2	5	5	2	5	3	4	2	4	2	3	2
237	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
238	2	2	2	3	4	2	4	4	4	1	4	4	2	2	2	2	2	2
239	4	4	4	2	2	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4
240	2	4	3	4	2	4	4	4	5	4	5	4	2	4	4	2	4	4
241	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	2	2	4	4	4	3
242	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	3	4	3

243	5	5	4	4	4	2	4	5	4	3	5	2	4	4	5	3	4	4
244	4	4	2	4	4	4	2	1	5	5	2	3	4	4	2	2	2	4
245	4	4	2	2	4	4	2	1	5	5	2	3	4	4	2	2	2	4
246	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	1	4	3	4	3	2
247	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	5	4	4	2
248	4	4	4	5	1	1	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4
249	2	4	3	3	2	4	3	5	5	2	4	3	4	3	4	3	4	4
250	3	3	3	3	1	4	4	5	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3
251	2	4	4	2	3	3	5	5	5	4	5	3	3	3	3	4	5	2
252	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4
253	1	4	4	4	1	4	5	5	5	2	4	3	4	2	3	2	4	4
254	3	3	3	2	1	3	2	5	5	2	5	3	3	4	3	4	4	3
255	2	4	4	3	2	4	2	4	4	2	5	2	4	4	4	4	3	3
256	2	2	2	2	2	2	2	4	5	2	5	3	2	4	2	2	2	4
257	4	2	2	2	2	2	2	1	5	2	5	3	2	4	2	2	2	4
258	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	5	3	2	4	2	2	2	4
259	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	2	3	5	3	5	4
260	2	2	4	2	5	2	4	5	5	2	4	3	2	3	2	2	2	3
261	4	4	4	3	2	3	4	4	4	2	4	3	4	3	4	2	3	4
262	3	5	4	4	4	2	2	5	5	2	5	4	2	4	2	3	4	4
263	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	3	2	3	3	4	3	3
264	2	2	2	3	1	2	1	1	1	2	1	2	2	4	2	2	3	2
265	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	5	4	4	2
266	4	4	4	5	2	4	1	4	1	4	3	4	1	4	1	4	1	4
267	2	4	3	3	2	4	3	5	5	2	4	3	4	3	4	3	4	4
268	3	3	3	3	1	4	4	5	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3
269	2	4	4	2	3	3	5	5	5	4	5	3	3	3	3	4	5	2
270	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4
271	1	4	4	4	1	4	5	5	5	2	4	3	4	2	3	2	4	4
272	3	3	3	2	1	3	2	5	5	2	5	3	3	4	3	4	4	3
273	2	4	4	3	2	4	2	4	4	2	5	2	4	4	4	4	3	3
274	2	4	3	3	3	4	4	5	5	1	5	3	4	4	4	2	2	3
275	4	5	4	3	2	4	4	5	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4
276	1	4	2	2	4	2	2	5	4	1	5	1	2	2	2	2	2	4
277	2	4	3	2	4	2	2	4	4	2	4	2	3	2	4	2	2	3
278	2	4	4	4	2	4	4	5	5	2	5	2	4	4	4	5	4	4
279	2	3	3	4	2	4	4	4	2	3	5	3	4	4	2	2	2	3
280	4	4	2	4	2	4	4	5	5	2	5	4	4	4	4	4	4	3
281	3	3	3	2	2	4	3	4	5	1	5	3	3	3	3	3	4	3
282	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	4	2	4	4
283	3	4	4	2	2	4	3	5	5	3	5	1	4	2	4	3	4	4
284	3	2	3	4	2	4	4	5	4	2	5	3	2	2	3	2	3	3
285	2	2	4	3	2	5	4	5	5	2	5	2	2	3	4	2	2	2
286	4	4	4	5	2	1	1	4	1	4	2	4	1	4	2	4	1	4
287	2	4	3	3	2	4	3	5	5	2	4	3	4	3	4	3	4	4
288	3	3	3	3	1	4	4	5	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3
289	2	4	4	2	3	3	5	5	5	4	5	3	3	3	3	4	5	2
290	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4
291	1	4	4	4	1	4	5	5	5	2	4	3	4	2	3	2	4	4

292	3	3	3	2	1	3	2	5	5	2	5	3	3	4	3	4	4	3
293	2	4	4	3	2	4	2	4	4	2	5	2	4	4	4	4	3	3
294	2	2	2	2	2	2	2	4	5	2	5	3	2	4	2	2	2	4
295	4	2	2	2	2	2	2	1	5	2	5	3	2	4	2	2	2	4
296	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	5	3	2	4	2	2	2	4
297	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	2	3	5	3	5	4
298	5	5	4	4	4	2	4	5	4	3	5	2	4	4	5	3	4	4
299	4	4	2	4	4	4	2	1	5	5	2	3	4	4	2	2	2	4
300	4	4	2	2	4	4	2	1	5	5	2	3	4	4	2	2	2	4
301	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	1	4	3	4	3	2
302	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	5	4	4	2
303	4	4	4	5	1	1	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4
304	2	4	3	3	2	4	3	5	5	2	4	3	4	3	4	3	4	4
305	3	3	3	3	1	4	4	5	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3
306	2	4	4	2	3	3	5	5	5	4	5	3	3	3	3	4	5	2
307	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4
308	1	4	4	4	1	4	5	5	5	2	4	3	4	2	3	2	4	4
309	3	3	3	2	1	3	2	5	5	2	5	3	3	4	3	4	4	3
310	4	3	3	3	2	3	2	5	5	2	5	3	4	2	4	2	3	2
311	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
312	2	2	2	3	4	2	4	4	4	1	4	4	2	4	2	4	2	2
313	4	4	4	2	2	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4
314	2	4	3	4	2	4	4	4	5	4	5	4	2	4	4	2	4	4
315	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	2	2	4	4	4	3
316	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	3	4	3
317	5	5	4	4	4	2	4	5	4	3	5	2	4	4	5	3	4	4
318	4	4	2	4	4	4	2	1	5	5	2	3	4	4	2	2	2	4
319	4	4	2	2	4	4	2	2	5	5	2	3	4	4	2	2	2	4
320	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	1	4	3	4	3	2
321	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
322	4	5	4	2	1	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4
323	4	4	4	3	2	3	4	4	4	2	4	3	4	3	4	2	3	4
324	3	5	4	4	4	2	2	5	5	2	5	4	2	4	2	3	4	4
325	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	3	2	3	3	4	3	3
326	2	2	2	3	1	2	1	1	1	2	1	2	2	4	2	2	3	2
327	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	5	4	4	2
328	4	4	4	5	2	1	1	4	2	4	1	4	2	4	1	4	1	4

## FIABILIDAD DE LA VARIABLE CALIDAD PERCIBIDA

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,803	,806	18

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	66,70	45,484	,393	.	,795
VAR00002	64,90	49,042	,433	.	,792
VAR00003	65,90	46,411	,589	.	,782
VAR00004	65,20	48,379	,506	.	,789
VAR00005	66,00	45,684	,374	.	,797
VAR00006	65,15	50,976	,231	.	,801
VAR00007	65,10	48,726	,507	.	,790
VAR00008	65,85	50,239	,164	.	,808
VAR00009	65,65	49,713	,163	.	,810
VAR00010	65,60	44,358	,542	.	,782
VAR00011	65,30	49,695	,397	.	,795
VAR00012	65,95	47,208	,509	.	,787
VAR00013	65,65	46,661	,387	.	,794
VAR00014	65,10	50,832	,238	.	,801
VAR00015	65,20	52,063	,100	.	,806
VAR00016	66,10	40,516	,829	.	,757
VAR00017	65,45	46,261	,430	.	,791
VAR00018	65,00	50,105	,262	.	,800

## FIABILIDAD DE LA VARIABLE SERVICIO BRINDADO

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,844	,845	18

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	65,45	51,524	,620	.	,826
VAR00002	64,65	54,871	,544	.	,830
VAR00003	64,95	53,103	,700	.	,821
VAR00004	64,30	58,642	,432	.	,836
VAR00005	64,55	59,418	,228	.	,849
VAR00006	64,35	60,661	,373	.	,839
VAR00007	64,00	59,684	,571	.	,834
VAR00008	64,70	62,642	,073	.	,852
VAR00009	64,35	57,924	,427	.	,837
VAR00010	64,90	57,884	,413	.	,837
VAR00011	64,35	55,818	,728	.	,824
VAR00012	64,60	62,147	,140	.	,848
VAR00013	64,65	58,239	,438	.	,836
VAR00014	64,05	58,471	,531	.	,833
VAR00015	63,90	61,253	,341	.	,841
VAR00016	65,15	51,503	,766	.	,816
VAR00017	64,80	55,642	,510	.	,832
VAR00018	64,25	61,461	,201	.	,846

## FIABILIDAD DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,860	,842	18

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	65,45	82,050	,066	,865	,866
VAR00002	65,55	73,103	,674	,836	,845
VAR00003	65,70	79,379	,235	,928	,862
VAR00004	65,15	80,871	,237	,623	,861
VAR00005	65,25	82,724	,022	,930	,866
VAR00006	65,35	78,239	,489	,801	,854
VAR00007	65,65	73,397	,652	,938	,846
VAR00008	65,70	75,695	,464	,936	,853
VAR00009	65,65	78,871	,286	,792	,860
VAR00010	65,85	77,503	,310	,946	,860
VAR00011	65,85	67,924	,731	,971	,839
VAR00012	65,75	72,513	,624	,873	,846
VAR00013	65,70	80,853	,099	,981	,868
VAR00014	65,55	77,418	,398	,848	,856
VAR00015	66,00	69,263	,639	,782	,845
VAR00016	66,65	62,661	,907	,996	,827
VAR00017	66,00	69,474	,658	,913	,844
VAR00018	66,40	66,568	,626	,993	,846