

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD



CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL BAÑOS DEL INCA, 2022

Tesis para obtener el grado académico de
MAESTRO EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

AUTORES

Br. Aginaldo Oriol Cabanillas Cáceres.

Br. Eric Jesús Huertas Pereda.

ASESOR:

Mg. Jean Carlos Ecurra Lagos

<https://orcid.org/0000-0003-2730-8323>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de calidad y procesos

**TRUJILLO - PERÚ
2023**

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL BAÑOS DEL INCA, 2022.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	2%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
8	www.slideshare.net Fuente de Internet	1%

Autoridades Universitarias

Exemo Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller de la Universidad

Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dr. Luis Orlando Miranda Díaz

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta

Vicerrectora académica

Dr. Winston Rolando Reaño Portal

Director de la Escuela de Posgrado

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo

Vicerrector de Investigación (e)

Dra. Teresa Sofía Reategui Marin

Secretaria General

CONFORMIDAD DE ASESOR

Yo, Jean Carlos Ecurra Lagos con DNI N° 45909958, asesor de la Tesis de Maestría titulada: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL BAÑOS DEL INCA, 2022, presentado por los maestrandos: Br. Aginaldo Oriol Cabanillas Cáceres identificado con DNI N° 26722811 y Br. Eric Jesús Huertas Pereda identificado con DNI N° 45265831, informo lo siguiente:

En cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, en mi calidad de asesor, me permito conceptuar que la tesis reúne los requisitos técnicos, metodológicos y científicos de investigación exigidos por la escuela de posgrado.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación está en condiciones para su presentación y defensa ante un jurado.

Trujillo, 24 de noviembre de 2022



Jean Carlos Ecurra Lagos
Maestro en Gestión Pública

Mtro. Jean Carlos Ecurra Lagos

Asesor

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme completar esta maestría y guiar mis pasos día a día. A mi madre, por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones, A mi padre, a pesar de nuestra distancia física, siento que estás conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí, a mi esposa Karina por brindarme su apoyo incondicional, su amor y comprensión en todo momento para lograr unos de mis sueños más anhelados. A mis hijos, Christian y Gabriela por su compañía, sus palabras y porque son el motivo de mi esfuerzo y superación.

Oriol

Dedico este trabajo de investigación a todos mis seres queridos. A mis padres Eric y Gladys por su apoyo y dedicación en estos años juntos a ellos para poder cumplir mis objetivos . A mis hermanos Lucia y Eduardo por su cariño y apoyo incondicional en todos los momentos de mi vida. A mi compañera Katherine, por su amor, cariño y respaldo en cada uno de mis logros. A todos mis seres queridos y amigos quienes me apoyaron para poder cumplir una más de mis metas, quienes me incentivan a seguir avanzando profesionalmente.

Eric

AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitirnos completar esta maestría y guiar nuestros pasos día a día.

A la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI por brindarnos la oportunidad de participar en el programa de Post Grado de Aseguramiento de la Calidad, por sus facilidades en este trabajo de investigación.

A la Municipalidad Distrital Baños del Inca - Cajamarca, por brindarnos la facilidad para aplicar nuestros instrumentos de evaluación.

A nuestro docente y asesor Mtro. Jean Carlos Ecurra Lagos, por ser un guía en este arduo trabajo y por el apoyo brindado en la elaboración de la tesis.

Las autores

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotros, Br. Aginaldo Oriol Cabanillas Cáceres identificado con DNI N° 26722811 y Br. Eric Jesús Huertas Pereda identificado con DNI N° 45265831, egresados de la Maestría en Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la escuela de Posgrado de la citada Universidad para la elaboración y sustentación de la tesis titulada: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL BAÑOS DEL INCA 2022 la que consta de un total de 71 páginas.

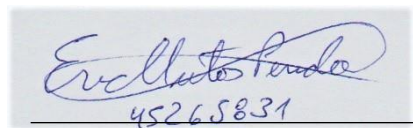
Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 18 %, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

Los autores



Aginaldo Oriol Cabanillas Cáceres
DNI: 26722811



Eric Jesús Huertas Pereda
DNI: 45265831

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Autoridades Universitarias	ii
Conformidad del asesor.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
CAPITULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	11
1.1 Planteamiento del problema	11
1.2 Formulación del problema.....	13
1.3 Formulación de objetivos	13
1.4 Justificación de la investigación	14
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO.....	15
2.1 Antecedentes de la investigación.....	15
2.2 Bases teórico científicas.....	18
2.3 Definición de términos básicos.....	24
2.4 Identificación de dimensiones	26
2.5 Formulación de hipótesis.....	27
2.6 Operacionalización de variables	28
CAPITULO III. METODOLOGÍA.....	30
3.1. Tipo de investigación.....	30
3.2. Métodos de investigación	30
3.3. Diseño de investigación.....	31
3.4. Población, muestra y muestreo	31
3.5. Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	32
3.5.1. Técnicas de recojo de datos	32
3.5.2. Instrumentos de recojo de datos	33
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	33
3.7. Ética investigativa.....	34
CAPITULO IV. RESULTADOS	35
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	44

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
ANEXOS.....	52
Anexo 01: Base de datos	52
Anexo 02: Instrumento de Medición para Calidad del servicio	60
Anexo 03: Instrumento de Medición para Satisfacción de los usuarios.....	61
Anexo 04: Validación de instrumentos.....	63
Anexo 05: Confiabilidad de instrumentos	69
Anexo 06: Matriz de consistencia	70

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Baños del Inca, 2022. El estudio es de tipo no experimental, transversal, y de alcance correlacional. La población estuvo conformada por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca; en este sentido, la población es infinita, aplicando muestreo probabilístico aleatorio simple, se analizó a 384 usuarios. Como instrumentos se aplicaron 2 cuestionarios para las variables involucradas. Los resultados de la investigación indican que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, debido al coeficiente de correlación de Spearman, ($Rho = 0.365$, Sig. (bilateral) = $0.000 < p = 0.05$). Además, que existe correlación positiva débil entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario, considerando ($Rho = 0.308$, Sig. (bilateral) = $<0.000 < p = 0.05$)(bilateral) = $<0.000 < p = 0.05$), existe correlación positiva débil entre la dimensión elementos concretos y satisfacción del usuario, esto debido al ($Rho = 0.233$, Sig. (bilateral) = $<0.000 < p = 0.05$) y existe correlación positiva débil entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario, esto debido al ($Rho = 0.233$, Sig. (bilateral) = $<0.000 < p = 0.05$).

Palabras clave: Calidad, servicio, satisfacción del cliente.

ABSTRACT

This research was conducted with the aim of determining the relationship between service quality and user satisfaction in the Baños del Inca District Municipality, 2022. The study is non-experimental, cross-sectional, and correlational in scope. The population was made up of the users of the District Municipality of Baños del Inca; in this sense, the population is infinite, applying simple random probabilistic sampling, 384 users were analyzed. As instruments, 2 questionnaires were applied for the variables involved. The results of the research indicate that there is a relationship between service quality and user satisfaction, due to Spearman's correlation coefficient, ($Rho = 0.365$, Sig. (bilateral) = $0.000 < p = 0.05$). In addition, there is a weak positive correlation between the reliability dimension and user satisfaction, considering ($Rho = 0.308$, Sig. (bilateral) = $<0.000 < p = 0.05$), (bilateral) = $<0.000 < p = 0.05$), there is a weak positive correlation between the empathy dimension and user satisfaction, considering ($Rho = 0.264$, Sig. (bilateral) = $<0.000 < p = 0.05$), there is a weak positive correlation between the concrete elements dimension and user satisfaction, this due to ($Rho = 0.233$, Sig. (bilateral) = $<0.000 < p = 0.05$) and there is a weak positive correlation between the response capacity and user satisfaction, this due to ($Rho = 0.233$, Sig. (bilateral) = $<0.000 < p = 0.05$).

Keywords: Quality, service, customer satisfaction.

CAPITULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

Actualmente, los consumidores han incrementado significativamente, y a su vez la calidad enfocada al servicio viene siendo un factor esencial para las diversas empresas y organizaciones. Este último, es un componente esencial para poder agregar valor ya sea a una institución u organización. Considere este aspecto sin tomar en cuenta al rubro, puesto que se centran únicamente en lo que desean los probables consumidores y usuarios. La palabra calidad enfocada en el servicio, internacionalmente se ha difundido por la mayor parte instituciones públicas, la calidad relacionada al servicio, se aprecia como un componente elemental y de gran uso para responder las expectativas de los consumidores. A su vez, este se encuentra asociado al bienestar y complacencia por parte del consumidor, este aspecto es primordial para que el usuario aprecie que la institución pública se interesa por sus inconvenientes (Álvarez, 2019).

En Estados Unidos se estima que las personas dedican 9 mil millones de horas al papeleo y/o gestiones. Como resultado, el presidente Joe Biden emitió una directiva presidencial sin precedentes destinada a hacer que la experiencia de la ciudadanía sea más fácil y eficiente. En otras palabras, uno de los enfoques de este gobierno es mejorar todos los servicios públicos brindados a la población y recuperar mediante ello, la confianza en el gobierno, creando una experiencia más ágil, accesible, inclusiva y transparente (Red Forbes, 2022).

A partir del siglo XX, América Latina ha experimentado una serie de cambios relacionados con la mejora de la administración y gestión, principalmente hacia la efectividad de las políticas públicas, la democratización, la especialización de las funciones públicas y la introducción de nuevas tecnologías y resultados. Sin embargo, el mecanismo de gestión y descentralización es que no todos los países están modernizando su administración debido a la diversidad cultural del país. (Bedia, 2022).

Los reguladores de la inversión privada en telecomunicaciones han publicado una clasificación de rendimiento de atención de facturación, una clasificación semestral que clasifica los principales operadores en el mercado de servicios inalámbricos para gestionar las facturas enviadas por los usuarios. El ratio de medición global aplicado en el segundo semestre de 2020 es la suma ponderada de los seis indicadores. Esta metodología ha

permitido realizar una evaluación completa de la trazabilidad con el fin de atender los reclamos sobre los servicios públicos móviles referidos por los usuarios. Es decir, desde el momento en que el usuario contacta con la empresa operadora hasta la aprobación del recurso por parte del tribunal administrativo. Si se recogen, en la reclamación del usuario (Agencia Peruana de Noticias, 2021).

La Ley 31199 da prioridad a los ciudadanos nacionales en el disfrute y uso de los espacios públicos y se encarga de denunciar las irregularidades en el uso de estos espacios como calles, plazas y playas ante las autoridades competentes. El director de Inmobilex, Miguel Cavero, dijo que la Ley de Ordenación y Protección del Espacio Público preserva, conserva y valora estos espacios sin que los ocupantes afecten o limiten el uso, confirmando de esta manera una obligación. Como se indica en las normas aprobadas, se trata de un acto contrario al derecho del ciudadano al uso o acceso al espacio público, e incluso a la permanencia en el espacio público donde así se mencione, por lo que incluso las interrupciones pueden ser denunciadas ante las autoridades, esto contribuirá para que el público se sienta contento. (Diario El Peruano, 2021).

Es posible que dentro del ámbito de la Municipalidad del distrito de Baños del Inca, situado en la provincia de Cajamarca, se presenten reclamos, falta de atención, escasa creencia en la gestión municipal, demasiados períodos de espera, desilusión por lentitud en la ejecución de las actividades sin considerar los aspectos de eficacia, demora en proporcionar documentación o expedición de los mismos en el municipio. Los usuarios de este distrito reclaman a la presente gestión concejal que los productos y servicios que suministren a la comunidad deben ser de calidad, practicando las estipulaciones mínimas y obligatorias que se tienen que manifestar en la atención que proporcionan. A razón de ello, es necesario organizar sesiones de sensibilización por la atención al consumidor para lograr optimizar la calidad de servicio brindada y a su vez, promocionar el bienestar de las personas. Además, en el municipio se perciben limitaciones e inconvenientes respecto al servicio que otorgan los encargados de áreas públicas, pues ninguno ejecuta según los lineamientos de calidad que demandan las personas. Del mismo modo, se aprecia que el personal administrativo, no suelen ser instruidos según profesión mostrando la carencia de calidad en la atención a las personas.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera se relaciona la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Baños del Inca, 2022?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Baños del Inca, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre los elementos concretos y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Baños del Inca, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la empatía y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Baños del Inca, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Baños del Inca, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la seguridad y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Baños del Inca, 2022?

1.3 Formulación de objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Baños del Inca, 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Baños del Inca, 2022.
- Establecer la relación entre los elementos concretos y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Baños del Inca, 2022.
- Determinar la relación entre la empatía y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Baños del Inca, 2022.
- Establecer la relación entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Baños del Inca, 2022.

- Determinar la relación entre la seguridad y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Baños del Inca, 2022.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación práctica

Al ejecutar una exploración al entorno alarmante que posee la Municipalidad del distrito de Baños del Inca, se busca reconocer las definiciones de calidad y satisfacción de la persona y ver cómo se vinculan las variables mencionadas. Además, manifiesta la importancia del vínculo para lograr una perspectiva más amplia acerca del valor de aquellas definiciones para la constante mejora de los establecimientos públicos.

1.4.2 Justificación teórica

Favorece al crecimiento teórico del conocimiento en el ámbito de las variables examinadas a través de estudios actualizados, aquellas que enriquecerán y fortalecerán la riqueza teórica de la exploración.

1.4.3 Justificación social

En cuanto al impacto que tienen las investigaciones en los municipios que prestan servicios como: Por ejemplo, las dependencias gubernamentales siempre son relevantes, porque se analizan y se les pregunta por qué no se han desarrollado para solucionar el problema. En el actual estudio se ha investigado tanto la calidad de servicio como también la satisfacción de las personas que intenta optimizar la problemática real de la Municipalidad del distrito, Baños del Inca.

1.4.4 Justificación metodológica

Las herramientas de adquisición de datos utilizadas en la investigación se justifican metodológicamente porque pasan por procedimientos de efectividad y confiabilidad para servir de apoyo a próximos estudios en el campo correspondiente. De manera similar, sigue exactamente el formato del estudio de enfoque cuantitativo y también sirve como guía para futuros estudios que utilicen el mismo enfoque.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 A nivel internacional

Verdesoto e Hidalgo (2019) en su estudio pretende plantear una estrategia pretendiendo mejorar la calidad del servicio hacia los consumidores y la satisfacción que estos tienen en el sistema de finanzas de la compañía Uninova. La investigación fue aplicada desde la perspectiva cuantitativa, de modelo descriptivo, mediante un diseño transversal y no experimental. Para ello, se consideró la muestra de 270 consumidores del sector financiero y en cuanto a los instrumentos empleados son dos cuestionarios con estructura ordinal en cada ítem. Prontamente posterior a la tabulación de información recopilada, se obtuvo como mayor debilidad, las aspiraciones y percepciones de los consumidores: el encargo con un 75.61 % y un 71.54 % sucesivamente, conllevando a la conclusión que si a un consumidor se le otorga un servicio de calidad, esto desembocará un bienestar y satisfacción en sus aspiraciones y necesidades.

Drogett (2018) en su estudio, tiene por objeto el estudio de analizar los factores clave que afectan las calificaciones de los clientes. Este posee una orientación cuantitativa de modelo descriptivo con diseño transversal y no experimental, usando una muestra integrada por 1286 clientes de la industria automotriz y como instrumentos para el recojo de datos a un cuestionario con estructura nominal en cada ítem. Posterior de la tabulación de información recopilada, se determinaron que los factores más relevantes son: La rapidez con que se da la bienvenida, el bienestar de la sala de espera, la experiencia en la compra sin presiones por el vendedor, la presentación y expresión del vendedor, el cumplimiento de compromisos del vendedor, conllevando a que se concluya que lo más importante para los consumidores en el instante de la evaluación en cuanto a su experiencia obtenida durante el proceso de venta, es la valoración del desempeño del vendedor.

Reyes y Veliz (2021) en su artículo tiene por objeto establecer la asociación de calidad del servicio y satisfacción en la Institución Estatal de Agua Potable del cantón Jipijapa. Para ello, desarrolló una exploración cuantitativa tipo relacional, mediante un modelo transversal y no experimental, usando una muestra integrada de 236 usuarios de

la empresa estatal de agua potable y para recolectar los datos, dos cuestionarios con estructura ordinal en cada ítem. Posterior a la tabulación de la información recolectada pasó a aplicarse la técnica Rho de Spearman, alcanzando una correlación ($r=0.829$), y como indicador de significancia se tuvo ($p=0.000$) estando por debajo del límite del error de 0.05. Por ende, se pudo determinar que hay un vínculo sumamente relevante en la calidad del servicio que se da al consumidor y la satisfacción que este tiene.

2.1.2 A nivel nacional

Cano (2021) en su exploración, pretendió crear la asociación existente en cuanto a Calidad de servicio y satisfacción del cliente en un centro de salud de Lima. Ejecutó un análisis de perspectiva cuantitativa-relacional con modelo transversal y no experimental. En cuanto a la muestra fueron 52 clientes del centro de salud y como herramientas para el recojo de datos a dos cuestionarios con estructura ordinal en cada ítem. Después de la tabulación de información recopilada, se empleó la técnica Rho de Spearman, logrando el correlacional de ($r = 0.740$) y como índice de significancia se obtuvo ($p = 0.000$), estando por debajo del margen de error permitido de 0.05, esto ayudó a concluir una evidencia de un vínculo significativo en las variables, calidad del servicio brindada al cliente y la satisfacción del mismo.

Montalvo y Estrada (2020) en su exploración, tiene por objeto de estudio establecer la analogía entre la Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Hospital Santa Rosa ubicado en Puerto Maldonado. Para lo cual ejecutó un estudio cuantitativo de carácter correlacional, transversal y no experimental. La muestra lo componen 152 usuarios del hospital y a manera de herramientas para la recabación de información a dos cuestionarios con estructura ordinal en cada ítem. Una vez que se tabularon los datos obtenidos, se se ejecutó la técnica Rho de Spearman, logrando el coeficiente correlacional ($r=0.590$) y como índice de significancia se obtuvo ($p = 0.000$) estando por debajo del límite de error permitido de 0.05, esto llevó a concluir en la presencia de un vínculo importante en la calidad del servicio hacia el cliente y la satisfacción.

García (2017), pretende realizar la exploración de calidad y satisfacción. La encuesta se realizó a 317 clientes de tipo de relación descriptivo-relacional y no experimental como herramienta de recolección de datos mediante dos cuestionarios con estructura ordinal. Después de tabular la información recolectada, se aplica la técnica

Rho de Spearman, obteniendo una correlacional ($r = 0.85$) y de significancia ($p = 0.000$) teniendo un índice de error menor a 0.05. De esta manera, se confirma positivamente que existe una asociación relevante entre los servicios.

García (2017) hizo una exploración, para determinar la correlación existente entre Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Centro de Salud Miguel Grau ubicado en el Distrito de Chaclacayo, 2013. Al respecto, desarrolló un estudio bajo una orientación cuantitativa, descriptiva-relacional, de carácter transversal y no experimental. Para la muestra fueron considerados 317 clientes externos de la institución de salud y como herramientas para recopilar información a dos cuestionarios con estructura ordinal en cada ítem. Posterior a la tabulación de datos recabados, se empleó la técnica Rho de Spearman, llegando a alcanzar la correlación ($r = 0.85$) así mismo, el valor de significancia que se obtuvo ($p = 0.000$) estando por debajo del límite de error permitido de 0.05. Por todo ello, se demuestra un vínculo positivo entre la calidad de servicio hacia el cliente y la satisfacción de este.

2.1.3 A nivel local

Linares y Saavedra (2020) en su investigación, delimitaron la analogía de calidad de servicio brindada y satisfacción de los beneficiarios de la Sub Región de Salud ubicada en Jaén. Motivo por el que se desarrolló un estudio desde una orientación cuantitativa, de carácter descriptivo-correlacional, transversal y no experimental. Para la muestra seleccionaron a 200 usuarios y como instrumentos para el recojo de datos a dos cuestionarios con estructura ordinal en cada ítem. Después de graficar los datos recabados, se hizo uso de la técnica Rho de Spearman, obteniendo un correlacional ($r = 0.481$) y ($p = 0.000$) como indicador de significancia, el cual es menor al índice de error logrado de 0.05. Ante ello, se determinó la presencia de una asociación muy significativa entre las variables calidad del servicio brindada y la satisfacción que siente el cliente.

Valderrama (2021) con su investigación, teniendo por objeto de estudio analizar la asociación entre calidad del servicio y satisfacción del cliente en el centro de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial situada en la ciudad de Cajamarca. Para lo cual se desarrolló un estudio cuantitativo correlacional, de carácter transversal no experimental, Respecto a la muestra fueron 150 usuarios de la municipalidad provincial

y como instrumentos se empleó dos cuestionarios con estructura ordinal en cada ítem. Después de tabular la data recabada, se ejecutó la técnica Rho de Spearman, llegando a alcanzar un indicador correlacional ($r = 0.8679$) además, el indicador de significancia que se obtuvo ($p = 0.000$) siendo esto inferior al límite de error de 0.05. Ante todo ello, se estableció que positivamente se da un fuerte vínculo entre la calidad del servicio que se le da al cliente y la satisfacción que este llega a tener.

Guevara (2021) con su investigación, teniendo por propósito de exploración establecer la asociación de calidad de servicio y satisfacción del consumidor del Gobierno Regional de Cajamarca. Ante ello, se desarrolló un estudio bajo una orientación cuantitativa-relacional, de carácter transversal no experimental. A su vez, la muestra fue de 306 usuarios del gobierno regional y como instrumentos para el recojo de datos a dos cuestionarios con estructura ordinal en cada ítem. Una vez realizada la tabulación de la data recabada, se pasó a ejecutar la técnica de Rho de Spearman, llegando a alcanzar una correlacional ($r = 0.649$) y como indicador de significancia se obtuvo ($p = 0.000$) el cual fue mínimo al error permitido de 0.05. Por ende, se concluye en que existe un claro vínculo verdaderamente fuerte entre calidad de servicio otorgada al usuario y la satisfacción que este tiene frente a ello.

2.2 Bases teórico científicas

2.2.1 Calidad de servicio

Está conformado por una gama de necesidades ubicadas dentro del mercado, la cual surge mediante la comunicación con el usuario quien está orientado al servicio de la satisfacción. Se encuentra como un fin fundamental para la buena marcha de cualquier tipo de organización (Larrea, 2014).

Según Vargas (2014), calidad del servicio refiere a la gama de bonificaciones que tienen los clientes, además de los productos y servicios básicos, dado el precio, la presentación y la reputación.

2.2.1.2. Gestión de la calidad

La organización debe mantener e implementar un mecanismo de gestión de la calidad que abarque los mecanismos suficientes basados en las

interacciones y los requerimientos especificados por las normas internacionales. En base a esto, se ha establecido que el control de calidad viene a ser una serie de componentes interconectados los cuales posibilitan el desarrollo de una empresa que produce los productos o servicios que demandan sus clientes o usuarios, ya sean públicos o privados (Aliena, 2009)

El funcionamiento de un mecanismo de gestión de la calidad viene a ser el efecto de la interacción de sus elementos, sumado a los puntos de adaptación a los estímulos internos y externos dadas en el período de tiempo que caracterizan el compromiso de una organización. Proveedores, pues se debe acordar con estos respecto a las asociaciones estratégicas y a la calidad establecida. Personal, respecto a la seguridad laboral, desenvolvimiento personal así como profesional, al igual que el bienestar del personal.(Cortes, 2017).

Todos aquellos quienes forman parte o se encuentran interesados en el desarrollo que se deba llevar a cabo de acuerdo con la norma ISO 9001:2015 quienes se acomodan al estudio, son en primer lugar, los usuarios, de los cuales se debe cuidar la calidad del producto y servicios con la finalidad de fidelizar sus preferencias y su satisfacción. Proveedores, pues se debe acordar con ellos respecto a las asociaciones estratégicas y a la calidad establecida. Personal, respecto a la seguridad laboral, desenvolvimiento tanto personal como profesional, al igual que la satisfacción del personal. Competencia, ya que se debe llevar a cabo un estudio para evadir las malas prácticas y mantenerse pendientes de cualquier tipo de cambio nuevo que necesiten desarrollar. Accionistas, ya que estos necesitan considerar la productividad, costos, rentabilidad y el crecimiento de organización y la comunidad; con respecto al cuidado del medio ambiente y el impacto de la actividad ante estos y perspectiva que manifiesta como empresa (Ord, 2016).

2.2.1.3. Principios básicos de la calidad

Estos principios, se enfocan en elaborar determinados objetivos para mejorar los productos y servicios, destinar recursos para satisfacer necesidades a largo plazo, filosofía de estabilidad financiera, retrasos, materiales defectuosos o evitar errores. Evite depender de las pruebas masivas revisando

constantemente las técnicas estadísticas de control de calidad. Reducir la cantidad de distribuidores responsables de calidad de servicios y bienes sin registros de seguridad (González, 2016).

2.2.1.4. Dimensiones de la calidad de servicio

Se pudieron establecer cinco componentes de calidad donde únicamente una demuestra visibilidad: Se tomará en cuenta que el modelo SERVQUAL es de las técnicas más utilizadas para establecer la calidad, esencialmente en tres servicios públicos: educación, transporte y salud, con la finalidad de medir la calidad de servicios públicos.

Como factores concretos, se encuentra el equipamiento, mobiliario, equipos humanos que deben cubrir las exigencias de la mejor manera posible, y el equipo humano que necesita vestirse y presentarse según el potencial de cada institución. Así mismo, explican componentes concretos: El aspecto de las estructuras tanto físicas, de equipos, de personal y materiales de comunicación (Pérez, 2010).

Confiabilidad o fiabilidad, personal fiable y correcta; sinceridad y honestidad en la ejecución de sus actividades: Dado que la confiabilidad es el sentido de brindar servicios con la confianza plena de que brinde el uso esperado de él, en otras palabras, será confiable, necesitamos saber que siempre reacciona de la misma manera. (Pérez, 2010).

Capacidad de respuesta, es mantener satisfechos a los usuarios y consumidores brindando un servicio eficiente y así mantener lealtad de los consumidores actuales. El fallar con los plazos o no contestar a los cuestionamientos pueden agigantar de gran forma el malestar de los colaboradores; lo que hará que estos, comiencen a averiguar a las expensas de otros. Cuando una organización tiene como fin impulsar la rapidez de respuesta en sus consumidores el resultado será que dichos clientes incrementarán y por ende dejarán de oportunidad el acción o la curiosidad de averiguar a los competidores (Albahari, 2010).

La seguridad, es la evidencia de que el servicio debe estar libre de cualquier peligro, daño o riesgo. Lo cierto es que es permanente, eficaz e incuestionable. Por este motivo, la tranquilidad puede ser tomada en cuenta como real. Locher (2017), especifica que la seguridad es el concepto de la delicadeza requerida y la amabilidad del empleado. No solo en la industria, sino para darle tranquilidad al consumidor. La tranquilidad se conoce como toda precaución y acción consideradas en caso de cualquier eventualidad no prevista, sobre todo el modo y la manera en la que se actuará con el fin de alimentar el acorde en el medio donde se ejecute el servicio.

Empatía, con el fin de ser interpretado debe considerarse lo siguiente: La especie de interrelación, el florecimiento moral, buena novedad y la generosidad. Sin obviar el hecho de que aquel valor igualmente desarrolla acciones motivacionales y de investigación de lo apreciado que es el bienestar de todos. Además es importante sostener que, la empatía viene a ser un precio del individuo que aporta la facultad de colocarse en el lugar de los demás, de esa manera se podrá concebir las situaciones que lo incomodan y así brindarle su apoyo (Guajardo, 2008).

2.2.2 Satisfacción del usuario

Denove (2016) convierte a la empresa en un activo y aumenta los ingresos de la empresa porque es más probable que los usuarios satisfechos reutilicen los servicios, vuelvan a comprar productos y den buenas opiniones sobre la empresa. Dirigir la empresa. Los usuarios insatisfechos se quejan ante más personas, más o menos insatisfechos con la empresa, y cuando la insatisfacción llega a cierto nivel, sin cambiar de empresa para mejorar el producto o comprar el servicio, o incluso dejar la empresa como último recurso.

2.2.2.1. Teorías de la satisfacción del cliente

Teoría de la justicia: Establece que la satisfacción surge cuando una parte en particular siente que el nivel de resultado de un proceso está razonablemente equilibrado con su contribución al proceso, como el costo, el tiempo y el dinero. Se basa en los hechos. (Aliena, 2009).

Teoría de la atribución causal: Centrada en la perspectiva del consumidor sobre el producto de una compra o servicio en cuanto al éxito o fracaso. Las fuentes satisfactorias provienen de componentes internos, como la opinión de los consumidores respecto a las compras, y de factores externos, como la dificultad para comprar (Aliena, 2009).

Teoría de los Resultados: La actitud de bienestar del consumidor establece que está vinculada de forma directa con el rendimiento de los atributos perceptivos del bien o servicio por parte del consumidor. El rendimiento se define como el grado de calidad de un bien o servicio vinculado con el valor pagado por el usuario (Kotler, 2009).

Teoría de la expectativa: Se refiere a las opiniones que posee el cliente respecto al producto antes de comprarlo o adquirirlo. De esta manera, posterior a ello, el cliente tiende a evaluar "mejor" o "peor" con el fin de contrastar sus expectativas para ese atributo con la eficacia real del producto o servicio. Una discrepancia positiva es cuando el bien o servicio supera las expectativas y una discrepancia negativa es cuando el bien o servicio no es lo que se esperó de él (Kotler, 2009).

2.2.2.2. Enfoque al usuario

Según Ismail (2016), esto a menudo se ve compensado por una diversidad tanto de productos como servicios que los clientes pueden elegir. Los clientes compran a la empresa con el valor más alto que conocen por las reseñas de los clientes sobre todos los beneficios y las diferencias de costos de las ofertas que compiten con las ofertas de marketing. La última definición de calidad se centra en satisfacer o no las expectativas que tienen los consumidores y es el juicio final de calidad. Diversos componentes centrados en la experiencia general de compra, propiedad y servicio de un consumidor impactan en el valor percibido y la satisfacción. Las organizaciones necesitan centrarse en los componentes de todos los bienes y servicios que contribuyen al valor percibido por el consumidor y provocan bienestar en este. Para lograr esto, la empresa debe emplear estrategias y técnicas que sobrepasen dichas especificaciones, la reducción de errores y defectos o la eliminación de las quejas de los clientes.

2.2.2.3. Importancia de la satisfacción del usuario

Al hablar de la importancia, Pizzo (2014), indica que el resultado de diferentes estudios llevados a cabo por la American Marketing Association, permitió concluir que:

- Un consumidor satisfecho hace comentarios acerca de la gran experiencia que tuvo, a un promedio de tres personas, mientras que uno descontento, lo socializa con nuevas personas.
- Cien consumidores satisfechos generan 25 nuevos compradores.
- El precio de obtener un nuevo comprador es el equivalente de mantener cinco veces satisfecho al que ya está ganado.
- Por cada reclamo que se recibe, hay otros 20 compradores quienes consideran lo mismo sin embargo no tienen la molestia de proceder con el reclamo.

Respecto a los servicios, un individuo satisfecho brinda su entusiasmo a otros tres, en promedio. Un individuo insatisfecho hace expresar el descontento que siente a once personas, en promedio. Por lo tanto un 1% de compradores descontentos provoca un 12% de compradores perdidos. También, el Departamento de Comercio en Estados Unidos instauró la más alta puntuación a los resultados del consentimiento del Premio Nacional a la Calidad Malcom Baldrige la “Satisfacción del Cliente” con un indicador promedio de 30 puntos (Tapia, 2016).

Los clientes satisfechos no solo tienen una alta lealtad a la marca, sino también una lealtad duradera a la marca. Cuando surge una alternativa un poco más barata, no quieren cambiar a un nuevo producto o abandonar a su proveedor tradicional. Esto brinda a las organizaciones que continúan con este nivel de lealtad un "respiro", una oportunidad y un "período de gracia" y, cuando se usa de manera efectiva, las protege de los competidores que ingresan al mercado (Rogel, 2018).

2.2.2.4. Dimensiones de la satisfacción del usuario

Se detalla los componentes correspondientes a la variable: Expectativas, mediciones, análisis, mejoras.

Analizamos el proceso de recopilación de información y actuamos en resultados. El propósito es optimizar de manera constante la facultad de la empresa para entregar bienes que satisfagan las necesidades de los clientes. Sin embargo no es considerado (es demasiado amplio). La finalidad de este estándar es que las organizaciones busquen continuamente la satisfacción del consumidor a través del logro de sus términos (Heras, 2015). El trato recibido y las medidas adoptadas van siempre encaminadas a conocer las necesidades del cliente profesionalmente, independiente del tipo o importe de la dotación del cliente. Desde el primer contacto, recibirá la capacidad técnica, la confidencialidad y toda la transparencia para ganarse toda la confianza. (Aurele, 2015).

La lealtad implica construir conexiones sólidas y mantener relaciones a largo plazo con los clientes. Esto ha llevado a un cambio del marketing a corto plazo al marketing estratégico. Un cliente leal significa que un consumidor nos compra la totalidad o la mayor parte de un tipo de producto en particular. Sin embargo, este comportamiento de compra no se alcanza en cortos períodos de tiempo. La lealtad se basa en la experiencia general de una persona que vive con la organización y sus bienes y servicios. (Dos Santos, 2015).

Los clientes son muy importantes para el cumplimiento del usuario. En este sentido, se tiene en cuenta las opiniones de los consumidores mediante las encuestas de satisfacción, información de consumidores acerca de la calidad de los bienes ofrecidos, encuestas de usuarios, negocios perdidos, elogios y garantías utilizadas. Puede incluir recopilación de información (Cruz, 2016).

2.3 Definición de términos básicos

2.3.1 Calidad de servicio

Según Vargas (2014), es un conjunto de beneficios que las personas esperan además del producto, considerando precio, imagen y reputación (p.154).

2.3.2 Capacidad de respuesta

Los consumidores son muy exigentes en este punto. Ahora bien, la satisfacción del cliente es la solución para garantizar la continuidad y lealtad de nuestros actuales consumidores (Albahari, 2010, p. 67).

2.3.3 Elementos concretos

Representa el equipo, mobiliario y equipo humano que debe cubrir las necesidades y estar en óptimas condiciones, al igual que el grupo humano que necesita vestirse y presentarse según a las capacidades de cada empresa (Matsumoto, 2014, p.90).

2.3.4 Empatía

Para que se lleve a cabo, vale la pena considerar: calidad de las interrelaciones, desenvolvimiento moral, adecuada comunicación y altruismo (Guajardo, 2008, p.145).

2.3.5 Enfoque al usuario

Según Ismail (2016), esto se enfrenta a una abrumadora diversidad de bienes y servicios entre los que los clientes pueden elegir (p. 183).

2.3.6 Fiabilidad

Está directamente relacionado con la certeza que proporciona al hacerlo disponible. Es decir, debes saber que debe ser confiable y siempre reacciona igual (Pérez, 2010, p. 89).

2.3.7 Seguridad

Es cierto que el servicio está libre de peligro, daño o riesgo. Lo que es claro es fijo, claro e inconfundible. Por tanto, la seguridad puede considerarse certeza (Locher, 2017, p. 109)

2.3.8 Teoría de la atribución causal

Enfocada específicamente a clientes que ven los resultados de una adquisición o

servicio en cuanto a su éxito o fracaso (Aliena, 2009, p.125).

2.3.9 Teoría del desempeño

Se enfoca en que la satisfacción está asociada con las características perceptivas de un bien desde la perspectiva del cliente (Kotler, 2009, p.98).

2.3.10 Teoría de la equidad

Esta teoría se basa en el hecho de que la satisfacción surge cuando una parte en particular afirma que el nivel de resultado logrado está de alguna manera equilibrado con su contribución con el proceso (Aliena, 2009, p.124).

2.3.11 Teoría de las expectativas:

Muestra que un cliente se forma expectativas sobre los atributos de un bien o servicio antes de fabricarlo o adquirirlo (Kotler, 2009, p.99).

2.4 Identificación de dimensiones

A continuación se detalla las dimensiones de cada variable.

2.4.1 Calidad de servicios

- a. Capacidad de respuesta.
 - Servicio eficiente y adecuado.
 - Quejas del cliente resueltas.
- b. Elementos concretos.
 - Suministro de materiales.
 - Trabajadores instruidos en el puesto.
- c. Empatía.
 - Cortesía.
 - Compresión de necesidades.
- d. Fiabilidad.
 - Solución de problemas
 - Ejecución de servicio prometido.
- e. Seguridad.
 - Confianza.

- Disposición para la atención.

2.4.2 Satisfacción al usuario

- a. Expectativas.
 - Servicio adecuado.
 - Credibilidad.
- b. Trato recibido.
 - Amabilidad.
 - Información adecuada.
- c. Fidelización.
 - Percepción del servicio.
 - Comprensión.
- d. Conformidad del usuario.
 - Satisfacción.
 - Aprobación.

2.5 Formulación de hipótesis

2.5.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Baños del Inca, 2022.

2.5.2 Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Baños del Inca, 2022.
- Existe relación significativa entre los elementos concretos y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Baños del Inca, 2022.
- Existe relación significativa entre la empatía y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Baños del Inca, 2022.
- Existe relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Baños del Inca, 2022.
- Existe relación significativa entre la seguridad y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Baños del Inca, 2022.

2.6 Operacionalización de variables

Visto la revisión de la literatura como las bases teóricas y los propios antecedentes la presente investigación, se detalla las definiciones conceptuales y operacionales:

2.6.1 Definición conceptual de las variables

4.6.1.1. Calidad de servicio

Según Vargas (2014), es un conjunto de beneficios que las personas esperan además del producto, considerando precio, imagen y reputación.

4.6.1.2. Satisfacción del usuario

Denove (2016) garantiza que los usuarios satisfechos son el activo de la empresa. Esto se debe a que cualquiera que sea la caída, tiene la facilidad de retomar el uso de un producto o servicio, y a su vez brinda una adecuada valoración sobre la empresa, conduciendo a un aumento en las ventas.

2.6.2 Cuadro de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos	Escala de medición
Calidad de servicio	Según Vargas (2014), calidad de servicio es un conjunto de beneficios que las personas esperan además del producto, considerando precio, imagen y reputación.	Para evaluar esta variable se ha empleado un cuestionario compuesto por 5 dimensiones y 15 ítems.	Capacidad de respuesta. Elementos concretos. Empatía. Fiabilidad. Seguridad.	- Servicio eficiente y adecuado. - Preguntas y quejas resueltas. - Suministro de materiales. - Personal idóneo en el puesto - Cortesía. - Comprensión de necesidades. - Solución de problemas - Ejecución de servicio prometido. - Confianza. - Disposición para la atención.	13 14,15 10, 12 11 7,8 9 1,2 3 4, 5 6	Cuestionario de Calidad de servicio	Ordinal.
Satisfacción del usuario	Denove (2016) nos menciona que un usuario satisfecho es un gran valor debido a que volverá a recomendar el servicio y dará una buena opinión.	Para la medición de la variable se utilizó un cuestionario compuesto por 4 dimensiones y 12 ítems.	Expectativas. Trato recibido. Fidelización. Conformidad del usuario.	- Servicio adecuado. - Credibilidad. - Amabilidad. - Información adecuada. - Percepción del servicio. - Comprensión. - Satisfacción. - Aprobación	1 2,3 4,5 6 7 8,9 10 11,12	Cuestionario de Satisfacción del usuario	Ordinal.

CAPITULO III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

La siguiente exploración, por su nivel de abstracción fue básica, y en cuanto al enfoque, es cuantitativa, de nivel relacional, según la gestión de variables: no experimental, de acuerdo a la cantidad de veces que fue ejecutada la recopilación de información es de carácter transversal.

Como refiere Ñaupas et al. (2014), se considera investigación al estudio básico que presenta fenómenos que ocurren en una realidad particular, utilizando la teoría establecida y las herramientas de investigación científica, sin la intención de cambiarla durante la investigación.

En el caso de Gómez (2012), si las variables de la encuesta tienden a desviarse de la hipótesis, se encamina la encuesta a un enfoque cuantitativo, focalizándose netamente en resultados numéricos de las respuestas del instrumento para posteriormente codificarlos y procesarlos hasta poder desarrollar las conclusiones.

De igual manera, Hernández et al. (2014) refiere que las exploraciones de grado relacional se definen como: “las que pretenden establecer el nivel de vínculo que se da entre dos o más variables en una determinada muestra” (p.93).

Morlote y Celiseo (2004), refieren que las investigaciones no experimentales son las que se diferencian, pues se encuentran “basados específicamente en observar y no tanto en manipular intencionalmente las variables y aplicables a todas las áreas del conocimiento” (p.83).

Monje (2011), las investigaciones transversales tienden a diferenciarse por el hecho de que el instrumento está siendo utilizado en un momento determinado.

3.2. Método de investigación

La siguiente exploración empleó el método deductivo.

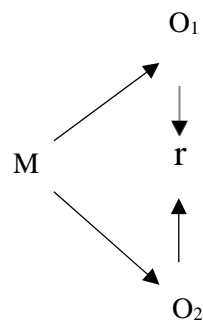
Según Maya (2014), “Este tipo de estudio se enfoca en la adquisición de un conocimiento general para avanzar a un conocimiento particular, es decir, se parte del conocimiento universal para llegar a una conclusión particular.” (p.127).

3.3. Diseño de investigación

Los diseños de modelos no experimentales se utilizan porque no necesitan ser estimulados o manipulados deliberadamente para poder alcanzar los objetivos de la exploración.

Hernández en caso contrario. (2014) afirma: “El diseño de experimentos apunta a percibir el fenómeno tal como es, por lo que es una característica importante para llevar a cabo investigaciones sin manipular intencionalmente las variables de investigación” (p.92).

El esquema de diseño de la investigación es presentada de la siguiente manera:



En donde:

M = Muestra representativa.

O₁ = Calidad de servicio.

O₂ = Satisfacción al usuario.

r = Relación.

3.4. Población, muestra y muestreo

3.4.1. Población

Actualmente la población fue integrada por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca; en este sentido, la población es infinita, es decir, no se conoce con exactitud la cantidad de usuarios.

3.4.2. Muestra

Así mismo, La muestra se integró por 384 usuarios de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca. A continuación se detalla el cálculo de la misma.

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2}$$

n = Número de elementos que debe poseer la muestra
 α = Riesgo o nivel de significación.
 Z_{α} = Puntuación correspondiente al riesgo α que se haya elegido.
Por ejemplo, para un riesgo del 5%; $\alpha = 0.05$ ($Z_{\alpha} = 1.96$)
p = % estimado
q = 100-p
e = Error permitido.

$$n = \frac{1.96^2 * 0.05 * 0.05}{0.05^2} = 384.16.$$

3.4.3. Muestreo

Para el siguiente estudio, se hizo uso del muestreo probabilístico.

3.5. Técnicas e instrumentos de recojo de datos

3.5.1. Técnicas de recojo de datos

Cada proceso de encuesta emplea gran variedad de técnicas y herramientas de medición, según la clase de encuesta y el diseño en particular utilizados en el trabajo de la encuesta. Las preguntas se utilizan como método de investigación porque son flexibles y fáciles de expresar sus opiniones o recoger las percepciones de la gente. Ñau Pasetal. (2014) Encuesta: “Método de recolección de datos cuyo objetivo es recolectar percepciones individuales relacionadas con un tema de investigación y brindar razonamiento para poder decidir” (p.183). Asimismo, debido al aislamiento social dictado por el gobierno frente a la COVID-19, la solicitud se realiza efectivamente a través de la plataforma Google Drive mediante la creación del formulario.

3.5.2. Instrumentos de recojo de datos

Según Maya (2014), el cuestionario es: “Modalidad de encuesta creada por escrito a partir de algún tipo de papel, que incluye una serie de preguntas, apoyada en las sugerencias del entrevistador, o en algunos casos autogestionada” (p. 131). Esto significa que las encuestas se utilizarán como métrica con el fin de evaluar variables de la calidad diseñada, virtualizada y la satisfacción. La efectividad y confiabilidad de cada instrumento se realiza para asegurar la calidad de los resultados. La encuesta está diseñada para medir variables de calidad de servicio. Esta variable se divide en 5 dimensiones con un total de 15 ítems. Cada respuesta utiliza una escala Likert de 5 ítems.

Se crea una encuesta para medir la satisfacción y se divide en cuatro dimensiones con un total de 12 ítems. Cada respuesta utiliza una escala Likert de 5 ítems. Para la efectividad de las dos medidas se utilizó la evaluación de tres expertos administrativos, y cada ítem de los dos cuestionarios consideró la redacción de la norma, la correspondencia con la dimensión, la correspondencia con el índice y la amplitud de contenidos. analizado. Aplicando las Encuestas de Calidad y Satisfacción de Usuarios mediante una prueba a 30 usuarios de la comuna de Baños del Inca dando como resultado 0.836 para la primera variable y prueba alfa de Cronbach para la segunda variable, se obtuvo un coeficiente de 0.848. Variables en consecuencia. Ambos valores son superiores a 0,7, lo que confirma la fiabilidad del uso de estos cuestionarios para su aplicación a la población.

3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Tras recoger información, se realizó un conjunto de actividades que se desarrolló sistemáticamente obteniendo información relevante, la cual se dio mediante la transformación de datos, limpieza de datos, obteniendo como resultado la matriz de datos, logrando su procesamiento estadístico, presentación y comprensión de cada uno de los resultados obtenidos, en coherencia con los objetivos y problemas planteados.

Apreciando el estudio de investigación, el tipo y diseño del estudio, se realizó el procesamiento de datos mediante técnicas de análisis bivariados. Dicho análisis, sirvió para realizar análisis inferencial de correlación, se empleó la prueba Kolgomorov Smirnov bajo el propósito de establecer si se utilizó la estadística paramétrica o no paramétrica, es decir, se identificó si los datos cuentan con normalidad, y esto permitió contrastar las hipótesis planteadas Por otro lado, para validar la calidad de los resultados se recaudó la potencia estadística y tamaño del efecto en base a las pruebas estadísticas utilizadas. Posterior a ello,

se tuvo que determinar el uso de la prueba estadística para el establecimiento de la relación, la cual puede ser Rho de Spearman o Coeficiente de Pearson, dicha elección depende si la distribución de datos de las variables cuentan con una distribución normal.

Para el procesamiento de data fue de suma necesidad la utilización de herramientas digitales para desarrollar el análisis estadístico, en ese sentido, se ha utilizado el SPSS 28V, este último tiene como características principales, ser gratis, amigable y flexible. Complementariamente, se empleó Microsoft Office 2019 para tablas y gráficos estadísticos considerando Norma APA 7 Edición para su respectiva examinación de información, presentación, interpretación y contraste de todas las hipótesis establecidas en el proyecto.

3.7. Ética investigativa

El aspecto ético durante el desarrollo de toda investigación es importante, en tal sentido, no se puede estar ajenos de ello, por cuanto la investigación pretendió mitigar la brecha del conocimiento que se presenta en la línea de investigación, se optó las acciones éticas siguientes:

- a) Respeto por la propiedad intelectual, todo contenido textual que corresponda a otra literatura, trabajo de investigación o algún documento será citado y referenciado, evitando el plagio en la investigación.
- b) Consentimiento informado, todos los participantes deben estar informados sobre la finalidad del estudio a realizarse.
- c) Confidencialidad de los datos, la información brindada por los usuarios se mantendrá de manera protegida y reservada.
- d) Anonimato de los participantes, las personas que estarán participando no podrán ser identificados antes, durante ni posterior al estudio de investigación.

Veracidad de la información, las opiniones y/o valoraciones emitidas por la población, conjuntamente con los resultados obtenidos no fueron modificados por ningún motivo, razón o circunstancia asegurando la calidad de la exploración.

CAPITULO IV. RESULTADOS

4.1. Presentación y análisis de resultados

Se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 1

Nivel de la calidad de servicio

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	15	35	39	10.16%
Medio	36	56	281	73.18%
Alto	57	75	64	16.67%
Total		384		100.00%

Nota. Resultado obtenido en el procesamiento del programa SPSS V. 28

La Tabla 1 demuestra, el 73.18% de los usuarios manifestaron la presencia de un nivel regular o medio en calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca en el año 2022; seguido por un 10.16% que indicó nivel bajo y el 16.67% indicó un nivel alto.

Tabla 2

Nivel de la satisfacción del usuario

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	12	28	81	21.09%
Medio	29	45	269	70.05%
Alto	46	60	34	8.85%
Total		384		100.00%

Nota. Resultado obtenido en el procesamiento del programa SPSS V. 28

En la Tabla 2 se observa que el 70.05% de los usuarios evidenciaron la presencia de un grado regular en satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca en el año 2022; seguido por 21.09% que indicó nivel bajo y 8.85% indicó un nivel alto.

Tabla 3*Prueba de normalidad Kolmogorov - Smirnov para la muestra*

	Calidad del servicio	Satisfacción del usuario
N	384	384
Estadístico de prueba	.039	.066
Sig. asin. (bilateral) ^c	.200 ^d	<.000

Nota. Resultado obtenido en el procesamiento del programa SPSS V. 28

En la tabla 3, se puede apreciar las pruebas de normalidad de ambas variables calidad de servicio y satisfacción del usuario. En la primera variable se evidencia que tiene una distribución normal por su Sig. 0.200 ($p > 0.05$) sin embargo, la segunda variable tiene una distribución no normal por su Sig. <0.000 ($p < 0.05$). Por lo tanto dichas variables tendrán que ser procesadas inferencialmente con estadísticos de correlación no paramétricos como Rho de Spearman.

4.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca en el año 2022.

H_a: Existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca en el año 2022.

Tabla 4*Prueba "Rho de Spearman" para el contraste de la hipótesis general*

			Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1.000	.365
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	384	384
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	.365	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	384	384

Nota. Resultado obtenido en el procesamiento del programa SPSS V. 28

En la Tabla 4, se observa un índice de correlación de Spearman, ($Rho = 0.365$, Sig. (bilateral) = $0.000 < p = 0.05$), esto refuta nuestra hipótesis nula. Existe presencia de relación en cuanto a calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca en el año 2022.

Hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca en el año 2022.

H_a : Existe relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca en el año 2022.

Tabla 5

Prueba “Rho de Spearman” para el contraste de la hipótesis específica 1

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1.000	.233
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	384	384
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	.233	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	384	384

Nota. Resultado obtenido en el procesamiento del programa SPSS V. 28

La tabla 5, muestra la prueba de correlación Rho de Spearman ($Rho = 0.233$, Sig. (bilateral) = $<0.000 < p = 0.05$), para la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario. Demuestra que sí hubo asociación positiva débil entre la dimensión elementos concretos y satisfacción del usuario por usuarios de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca en el año 2022.

Hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación entre los elementos concretos y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca en el año 2022.

H_a : Existe relación entre los elementos concretos y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca en el año 2022.

Tabla 6*Prueba “Rho de Spearman” para el contraste de la hipótesis específica 2*

			Elementos concretos	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Elementos concretos	Coeficiente de correlación	1.000	.233
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	384	384
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.233	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	384	384

Nota. Resultado obtenido en el procesamiento del programa SPSS V. 28

La tabla 6, muestra la técnica estadística de correlación Rho de Spearman ($Rho = 0.233$, $Sig. (bilateral) = <0.000 < p = 0.05$), para la dimensión elementos concretos y satisfacción del usuario. Demuestra un vínculo positivo débil en cuanto a la dimensión elementos concretos y satisfacción del usuario por usuarios de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca en el año 2022.

Hipótesis específica 3

H_0 : No existe relación entre la empatía y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca en el año 2022.

H_a : Existe relación entre la empatía y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca en el año 2022.

Tabla 7*Prueba “Rho de Spearman” para el contraste de la hipótesis específica 3*

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1.000	.264
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	384	384
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.264	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	384	384

Nota. Resultado obtenido en el procesamiento del programa SPSS V. 28

La tabla 7, muestra la técnica estadística de correlación Rho de Spearman ($Rho = 0.264$, Sig. (bilateral) = $<0.000 < p= 0.05$), para la dimensión empatía y satisfacción del usuario. Demuestra que sí hubo correlación positiva débil en ambas dimensiones (la dimensión empatía y satisfacción del usuario) por usuarios de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca en el año 2022.

Hipótesis específica 4

H₀: No existe relación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca en el año 2022.

H_a: Existe relación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca en el año 2022.

Tabla 8
Prueba “Rho de Spearman” para el contraste de la hipótesis específica 4

			Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	.308
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	384	384
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.308	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	384	384

Nota. Resultado obtenido en el procesamiento del programa SPSS V. 28

La tabla 8, muestra la prueba de correlación Rho de Spearman ($Rho = 0.308$, Sig. (bilateral) = $<0.000 < p= 0.05$), para la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario. Demuestra que sí hubo un grado de relación positiva débil en cuanto a la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario por usuarios de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca en el año 2022.

Hipótesis específica 5

H₀: No existe relación entre la seguridad y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca en el año 2022.

H_a: Existe relación entre la seguridad y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca en el año 2022.

Tabla 9

Prueba “Rho de Spearman” para el contraste de la hipótesis específica 5

			Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1.000	.294
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	384	384
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.294	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	384	384

Nota. Resultado obtenido en el procesamiento del programa SPSS V. 28

La tabla 9, evidencia la técnica estadística de correlación Rho de Spearman (Rho = 0.294, Sig. (bilateral) = <0.000 < p= 0.05), para la dimensión seguridad y satisfacción del usuario. Demuestra que sí hubo correlación positiva débil en ambas dimensiones (dimensión seguridad y satisfacción del usuario) por usuarios de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca en el año 2022.

4.3. Discusión de resultados

Para comenzar con el objetivo general de esta exploración, se observa un índice correlacional de Spearman, ($Rho = 0.365$, Sig. (bilateral) = $0.000 < p = 0.05$), esto permitió rechazar nuestra hipótesis nula. Afirmando una clara asociación de calidad de servicio y satisfacción de la Municipalidad de Baños del Inca, dichos resultados concuerdan con la exploración de Reyes y Veliz (2021) quienes en su artículo, pretendían establecer la calidad y su vínculo con satisfacción en la Institución Pública de Agua Potable del cantón Jipijapa, obteniendo el índice $Rho = 0.829$, Sig. (bilateral) = $0.000 < p = 0.05$, por ello, determinan una evidente asociación en cuanto a la calidad y la satisfacción. pues las dos entidades pertenecen al sector público. Para Vargas (2014), calidad de servicio es un conjunto de beneficios que las personas esperan además del producto, presentación, precio y reputación.

Referente al objetivo específico 1, se observa un índice correlacional de Spearman ($Rho = 0.308$, Sig. (bilateral) = $< 0.000 < p = 0.05$), para el componente fiabilidad y satisfacción. Demuestra que existe positivamente una asociación débil en cuanto a la dimensión fiabilidad y satisfacción de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, dichos resultados se asemejan al trabajo de Cano (2021) en su investigación, teniendo por objeto de estudio establecer la relación entre calidad y satisfacción en un centro de salud de Lima, demostrando un $Rho = 0.740$, Sig. (bilateral) = $0.000 < p = 0.05$, evidenciando una fuerte asociación entre la dimensión fiabilidad y satisfacción, ya que ambas entidades son del sector público, a pesar que la investigación de Cano se realizó en el rubro de salud. Considerando lo referenciado por Pérez (2010), la confiabilidad es el sentido de brindar servicios con la confianza plena de que brinde el uso esperado de él, en otras palabras, será confiable, necesitamos saber que siempre reacciona de la misma manera.

Respecto al objetivo específico 2, se evidencia la correlación Rho de Spearman ($Rho = 0.294$, Sig. (bilateral) = $< 0.000 < p = 0.05$), para la dimensión seguridad y satisfacción. Demuestra positivamente una correlación débil entre la dimensión seguridad y satisfacción de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, esto concuerda con el trabajo exploratorio de Linares y Saavedra (2020), teniendo por propósito establecer asociación entre calidad y satisfacción en la Sub Región de Salud Jaén, obteniendo un ($Rho = 0.481$, Sig. (bilateral) = $< 0.000 < p = 0.05$), esto refiere que se estableció una asociación en cuanto a la dimensión seguridad y la satisfacción, esto debido a que ambas

entidades se desempeñan en el sector público, a pesar que la investigación de Linares y Saavedra se realizó en el rubro de salud, otro factor determinante es que ambos estudios se realizaron en la región Cajamarca, considerando el tema cultural como un factor determinante. Por ello, Locher (2017), especifica que la seguridad es el concepto de la delicadeza requerida y la amabilidad del empleado. La tranquilidad se conoce como toda precaución y acción consideradas en caso de cualquier eventualidad no prevista, sobre todo el modo y la manera en la que se actuará con el fin de alimentar el acorde en el medio donde se ejecute el servicio.

eferente al objetivo específico 3, muestra la técnica de correlación Rho de Spearman ($Rho = 0.264$, Sig. (bilateral) = $<0.000 < p = 0.05$), para la dimensión empatía y satisfacción. Demostrando la presencia de una asociación positiva débil por la dimensión empatía y satisfacción de la Municipalidad de Baños del Inca, los resultados son semejantes al trabajo de Montalvo y Estrada (2020) con el artículo científico, pretendiendo con su exploración establecer un vínculo entre calidad y satisfacción en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, está demostró un Spearman ($Rho = 0.264$, Sig. (bilateral) = $< 0.000 < p = 0.05$), es decir, determinó que hay una correlación en cuanto a las dimensiones empatía y la satisfacción, esto debido a que ambas entidades se desempeñan en el sector público. Según lo referenciado por Guajardo (2008), menciona que la empatía viene a ser un precio del individuo que aporta la facultad de colocarse en el lugar de los demás, de esa manera se podrá concebir las situaciones que lo incomodan y así brindarle su apoyo.

Respecto al objetivo específico 4, muestra la técnica estadística Rho de Spearman ($Rho = 0.233$, Sig. (bilateral) = $<0.000 < p = 0.05$), para la dimensión elementos concretos y satisfacción. Demuestra que sí existió una relación positiva débil en cuanto a las dimensiones elementos concretos y satisfacción de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, dichos resultados son semejantes al trabajo ejecutado por Linares y Saavedra (2020) en su exploración, teniendo por objeto de estudio establecer la asociación entre calidad y satisfacción en la Sub Región de Salud Jaén, obteniendo un ($Rho = 0.481$, Sig. (bilateral) = $<0.000 < p = 0.05$), por ende determinaron la asociación de elementos concretos con la satisfacción al cliente, esto como consecuencia de que ambas entidades se desempeñan en el sector público, a pesar que la investigación de Linares y Saavedra se realizó en el rubro de salud, otro factor determinante es que ambos estudios se

realizaron en la región Cajamarca, considerando el tema cultural como un factor determinante. Desde la arista teórica, según Pérez (2010), refiere que los elementos concretos, son el equipamiento, mobiliario, equipos humanos que deben cubrir las exigencias de la mejor manera posible, y el equipo humano que necesita vestirse y presentarse según al potencial de cada institución.

Referente al objetivo específico 5, evidencia correlación Rho de Spearman ($Rho = 0.233$, Sig. (bilateral) = $<0.000 < p= 0.05$), para la dimensión capacidad de respuesta del usuario y satisfacción. Demuestra una correlación positiva débil en cuanto a las dimensiones elementos concretos y satisfacción de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, todo ello concuerda con Guevara (2021) pues, teniendo por principal propósito establecer el vínculo entre calidad de servicio y satisfacción del Gobierno Regional de Cajamarca, obtuvo un ($Rho = 0.649$, Sig. (bilateral) = $<0.000 < p= 0.05$), determinando que entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción, existe un fuerte vínculo, debido a que ambas entidades se desempeñan en el sector público, otro factor relevante es que ambos estudios se realizaron en la región Cajamarca, considerando el tema cultural como un factor de alta relevancia. Según lo indicado por Albahari (2010), capacidad de respuesta, hace referencia a mantener satisfechos a los usuarios brindando un servicio eficiente y así mantener lealtad de los consumidores actuales.

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

5.1. Conclusiones

Finalmente, se evidenció una correlación positiva débil en cuanto a calidad de servicio y satisfacción de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, debido al coeficiente de correlación de Spearman, ($Rho = 0.365$, Sig. (bilateral) = $0.000 < p = 0.05$). Allende a ello, la calidad de servicio está conformada por una gama de necesidades ubicadas dentro del mercado, la cual surge mediante la comunicación con el usuario quien está orientado al servicio de la satisfacción.

Se determinó la existencia de correlación positiva débil en cuanto a las dimensiones fiabilidad y satisfacción de la Municipalidad de Baños del Inca, considerando el índice de Spearman ($Rho = 0.308$, Sig. (bilateral) = $<0.000 < p = 0.05$). La confiabilidad hace referencia a brindar servicios con la confianza plena de que brinde el uso esperado de él, en otras palabras, será confiable, necesitamos saber que siempre reacciona de la misma manera.

Se determinó la existencia de correlación positiva débil en ambas dimensiones, seguridad y satisfacción de la Municipalidad de Baños del Inca, como resultado del indicador Rho de Spearman ($Rho = 0.294$, Sig. (bilateral) = $<0.000 < p = 0.05$). Además, la seguridad refiere a la delicadeza requerida y la amabilidad del empleado.

Se determinó la existencia de correlación positiva débil en cuanto a las dimensiones empatía y satisfacción de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, teniendo en cuenta la correlación de Rho de Spearman ($Rho = 0.264$, Sig. (bilateral) = $<0.000 < p = 0.05$). La empatía viene a ser un precio del individuo que aporta la facultad de colocarse en el lugar de los demás, de esa manera se podrá concebir las situaciones que lo incomodan y así brindarle su apoyo.

Se determinó la existencia de correlación positiva débil en cuanto a las dimensiones elementos concretos y satisfacción de la Municipalidad de Baños del Inca, esto debido al indicador de correlación de Spearman ($Rho = 0.233$, Sig. (bilateral) = $<0.000 < p = 0.05$). Por ello, los elementos concretos, deben cubrir las exigencias de la

mejor manera posible, y el equipo humano que necesita vestirse y presentarse según al potencial de cada institución.

Se determinó la correlación positiva débil dentro de las dimensiones capacidad de respuesta y satisfacción de la Municipalidad de Baños del Inca, esto debido al coeficiente de correlación Spearman ($Rho = 0.233$, Sig. (bilateral) = $<0.000 < p = 0.05$). Dicho esto, capacidad de respuesta, es mantener satisfechos a los usuarios brindando un servicio eficiente y así mantener lealtad de los consumidores actuales.

5.2. Sugerencias

Al personal de atención al ciudadano, evocar la demostración respeto y amabilidad con los usuarios, siempre priorizando el cumplimiento de las solicitudes en el menor tiempo posible, demostrando confianza y buena disposición para atenderlo.

Al jefe de recursos humanos, promover la ejecución de capacitaciones al personal en atención al ciudadano respecto a los procedimientos administrativos que se tienen que ejecutar, asimismo incentivar el trato cordial hacia el ciudadano (amabilidad, cortesía, responsabilidad y solución de conflictos).

A los usuarios de la Municipalidad Distrital Baños del Inca, se sugiere informarse de los horarios establecidos por la institución, de esta manera se evitará inconsistencias en el servicio de atención.

Al personal administrativo, evocar el reforzamiento de las medidas de apoyo al personal de atención al ciudadano a fin de que se mantenga y se mejore la calidad de servicios a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca.

Al alcalde de la Municipalidad Distrital Baños del Inca, se sugiere promover, gestionar el mejoramiento de las instalaciones de la municipalidad, con el fin de otorgar al usuario una mejor experiencia.

Al alcalde de la Municipalidad Distrital Baños del Inca, se sugiere promover la ejecución de exploraciones donde se involucren aspectos importantes como es el talento humano y la percepción de los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agencia Peruana de Noticias. (2021). Osiptel lanzó Ranking de Desempeño en Atención de Reclamos para medir a operadoras móviles. *Actualidad*, pág. 2. Recuperado, de <https://andina.pe/agencia/noticia-osiptel-lanzo-ranking-desempeno-atencion-reclamos-para-medir-a-operadoras-moviles-860931.aspx>
- Albahari, A. (2010). *Implantación de la calidad total en la empresa*. Málaga: Lex Nova S.A. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=Mw7dXwAACAAJ&dq=calidad+total&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiV7tvywpTpAhXbmniEHY8vB-w4ChDoAQhjMAc>
- Aliena, R. (2009). *Las esferas de la calidad*. Madrid: Fundación Foessa. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=2gyRkjcMb4C&pg=PA97&dq=satisfacción+al+cliente&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwizwsjw95TpAhX_hXIEHRyiAcY4HhDoAQgtMAE#v=onepage&q=satisfacción%20al%20cliente&f=false
- Aurel B. (2015). *The iso quality management principles and the efqm model*. Transilvania: Universitatea Transilvania Brasov. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/312970143_THE_ISO_QUALITY_MANAGEMENT_PRINCIPLES_AND_THE_EFQM_MODEL
- Bedia, R. (2022). ¿Burocracia o burrocraia? *Diario Montañas*, pág. 3. Recuperado de <https://www.eldiariomontanes.es/opinion/burocracia-burrocraia-20220208195145-ntvo.html>
- Cano, L. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021*. Lima: UCV. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70838>
- Cortés, J. (2017). *Quality management systems*. Málaga, España: ICB Editores. **Recuperado** de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=5349794&query=gesti%25C3%25B3n%2Bde%2Bla%2Bcalidad>
- Cruz S. y López J. (2016). *Management system ISO 9001-2015: techniques and tools of quality engineering for the implementation*. Bogotá: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6096091>

- Denove, C. (2016). La Satisfacción del Cliente. *Logística*. Recuperado de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:DOPTHyjDbYsJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5712238.pdf+&cd=5&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Diario El Peruano. (2021). Ciudadanos podrán denunciar mal uso de espacios públicos. *Derecho*, pág. 2. Recuperado de <https://elperuano.pe/noticia/121521-ciudadanos-podran-denunciar-mal-uso-de-espacios-publicos>
- Dos Santos, G. (2015). *Motivation and Benefits of Implementation and Certification according ISO 9001 – the Portuguese Experience*. Campinas: University of Campinas. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/263187577_Motivation_and_Benefits_of_Implementation_and_Certification_according_ISO_9001_-_the_Portuguese_Experience/link/0f31753a1c204c1dbe000000/download
- Droguett, F. (2018). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que afectan la Evaluación de los Clientes*. Santiago: UC. Recuperado de <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera,%20F..pdf?sequence=3>
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Red Tercer Milenio S.C.
- González, O. (2016). *Sistemas de Gestión de Calidad*. Bogotá: Ecoediciones. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=baUwDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=sistema+de+gestión+de+calidad+actualidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj96-YrZTpAhXldN8KHXYDOEQ6AEIJzAA#v=onepage&q=sistema%20de%20gestión%20de%20calidad%20actualidad&f=false>
- Guajardo Meléndez, E. (2008). *Administración de la Calidad Total*. México D.F.: Luna Nueva Editores S.A. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=9zYyYc6i9JwC&printsec=frontcover&dq=calidad+total&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjW-_n5wZTpAhXXIHIEHXLZCLcQ6AEIPTAD#v=onepage&q=calidad%20total&f=false

- Guevara Tinoco, H. (2021). *La calidad de servicio y la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Cajamarca, 2020*. Cajamarca: UNC. Recuperado de <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/4477>
- Heras Velásquez, I. (2015). *ISO 9001 registration's impact on sales and profitability*. Stoke: IJQRM. Recuperado de <http://www.sc.ehu.es/oewhesai/iso%209000%20and%20profitability.pdf>
- Hernández Sampieri, C., Fernández Collado, J., & Baptista Lucio, P.. (2014). *Metodología de la investigación*. **Mexico** D.F.: Mc Graw Hill Education.
- Ismail, Salirrosas A. (2016). Calidad del servicio como un predictor de satisfacción del cliente y lealtad del cliente. *LogForum*, 269 - 283. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/311494087_SERVICE_QUALITY_AS_A_PREDICTOR_OF_CUSTOMER_SATISFACTION_AND_CUSTOMER_LOYALTY
- Larrea Baltazar, P. (2014). *Calidad de Servicio, Del Marketing a la estrategia*. Madrid: Diaz de Santos.
- Linares Moreno, M. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Sub Región de Salud Jaén - Cajamarca, 2020*. Jaén: USS. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8152>
- Locher Fernandini, D. (2017). *Lean office: Metodología Lean en servicios generales, comerciales y administrativos*. Barcelona: Profit Editorial. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=W5UUDgAAQBAJ&pg=PT155&dq=metodologia+5s+definicion+autor&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjHx9X3qu_iAhX5ILkGHVWqAT4Q6AEIKDAA#v=onepage&q=metodologia%205s%20definicion%20autor&f=false
- Matsumoto Kosai, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*(34), 184 - 185. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Maya Castillo, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Monje Álvarez, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. México D.F.: Universidad Surcolombiana.

- Montalvo Alayo, S. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. Puerto Maldonado: UAP. Recuperado de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:nnJUJAgyakIJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7437230.pdf+&cd=17&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Morlote Montés & Celiseo Fernández, R. (2004). *Metodología de la investigación: cuaderno de trabajo*. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Ñaupas Paitán, H., Mejía Valdivia, E., Novoa Palacios, E., & Villagómez Romero, A (2013). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Ediciones de la U. Recuperado de <file:///D:/Libros/LIBROS%20DE%20METODOLOGÍA/1.%20Metodología%20de%20la%20investigación,%204ta%20Edición%20-%20Humberto%20Ñaupas%20Paitán.pdf>
- Ord Cagliari, M. (2016). *Implementing a Quality Management System: Best Practice*. Ginebra: Governance. Recuperado de <https://quality.eqms.co.uk/implementing-a-quality-management-system-qms>
- Pérez Bustamante, V. (2010). *Calidad Total en la Atención al Cliente*. Vigo: Ideas propias Editorial. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=xXdBBinORegC&printsec=frontcover&dq=satisfacción+del+cliente+importancia&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiypIfXq5TpAhXC1-AKHUeHDa8Q6AEIQDAD#v=onepage&q=satisfacción%20del%20cliente%20importancia&f=false>
- Pizzo Baldessari, M. (2014). Aumenta la satisfacción del cliente haciendo tu servicio predecible. *Scribd*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/118994073/Aumenta-la-satisfaccion-del-cliente-haciendo-tu-servicio-predecible>
- Red Forbes. (2022). *Red Forbes*. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/red-forbes-biden-ordena-eliminar-la-burocracia-a-traves-del-diseno-centrado-en-las-personas/>
- Redhead García, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Lima: UNMSM. Recuperado de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Reyes Murillo, L. (2021). *Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresapública de agua potable del cantón Jipijapa*. Portoviejo: Dialnet. Recuperado de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:oyBfync128UJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7926989.pdf+&cd=30&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Rogel Meneses, J. (2018). La calidad del servicio y satisfacción del cliente. *Memorialia*(15), 144. Recuperado de <http://www.postgradovipi.50webs.com/archivos/memorialia/2018-I/ARTICULO15.pdf>
- Tapia Rodriguez, M. (2016). El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios. *Revista de comunicación*, 7(01). Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v7n1/a01v7n1.pdf>
- Valderrama Escobedo, J. (2021). *La calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca-2018*. Cajamarca: UNC. Recuperado de <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/4491/Tesis%20Jessica%20Valderrama.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vargas, Castañeda M. (2014). *Calidad y servicios*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=4870515&query=calidad%2Bde%2Bservicio>
- Verdesoto Mendoza, O. (2019). *Calidad del Servicio y Satisfacción al cliente en el Sector Financiero del Cantón Ambato*. Ambato: UTA. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/30033>

ANEXOS

Anexo 01: Base de datos

Dimensiones	CALIDAD DE SERVICIO															Total
	Fiabilidad			Seguridad			Empatía			Elementos concretos			Capacidad de respuesta			
PERSONAL	Preg. 01	Preg. 02	Preg. 03	Preg. 04	Preg. 05	Preg. 06	Preg. 07	Preg. 08	Preg. 09	Preg. 10	Preg. 11	Preg. 12	Preg. 13	Preg. 14	Preg. 15	
Personal 01	1	3	1	3	3	3	4	2	2	1	3	1	3	2	2	34
Personal 02	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	54
Personal 03	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	58
Personal 04	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	67
Personal 05	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	5	4	3	66
Personal 06	5	3	5	1	3	3	5	5	3	1	1	5	5	3	5	53
Personal 07	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	4	3	3	3	41
Personal 08	5	3	2	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	57
Personal 09	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	3	3	58
Personal 10	1	2	1	2	3	1	3	3	3	1	1	5	3	1	2	32
Personal 11	2	2	2	2	3	3	5	5	4	1	2	5	3	3	4	46
Personal 12	3	5	4	3	4	5	4	4	5	5	1	5	3	3	4	58
Personal 13	2	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	54
Personal 14	1	3	3	1	3	2	3	3	3	1	1	3	1	1	2	31
Personal 15	1	5	1	1	2	1	5	5	5	2	5	5	2	5	5	50
Personal 16	2	2	5	3	3	4	4	4	5	3	1	3	3	3	3	48
Personal 17	3	3	3	3	4	3	3	4	4	1	1	5	2	2	2	43
Personal 18	1	5	4	3	3	1	4	2	5	3	1	4	3	2	3	44
Personal 19	4	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4	4	3	3	3	54
Personal 20	2	5	5	5	4	3	5	3	3	3	2	5	3	3	2	53
Personal 21	2	2	3	3	3	3	4	2	5	3	3	5	4	4	3	49
Personal 22	5	5	4	4	4	3	4	3	5	1	1	5	1	2	3	50
Personal 23	3	4	4	1	2	2	4	3	3	4	4	4	3	3	2	46
Personal 24	2	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	5	3	3	4	55
Personal 25	3	3	2	4	4	3	3	3	2	2	5	5	3	5	4	51
Personal 26	4	3	3	3	3	5	3	4	4	2	4	3	3	3	2	49
Personal 27	3	4	4	3	3	3	5	5	4	5	3	4	3	3	3	55
Personal 28	2	1	1	3	3	2	2	3	3	3	3	5	5	3	4	43
Personal 29	3	5	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	54
Personal 30	4	4	5	3	3	5	3	2	3	4	4	5	2	4	4	55
Personal 31	3	4	5	4	5	3	3	5	4	4	5	3	4	3	4	59
Personal 32	3	5	4	2	3	3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	53
Personal 33	1	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	46
Personal 34	3	5	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	2	40
Personal 35	2	4	2	3	3	3	3	3	3	2	1	4	3	3	3	42
Personal 36	4	4	2	2	2	2	3	3	3	1	1	4	3	3	3	40
Personal 37	5	5	4	4	4	3	3	3	3	1	1	4	2	3	3	48
Personal 38	5	5	3	3	3	3	3	3	3	1	1	4	3	3	2	45
Personal 39	2	2	1	2	3	3	3	3	3	1	1	5	1	2	1	33
Personal 40	4	4	3	3	3	4	5	3	5	1	1	5	1	2	2	46
Personal 41	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	1	5	4	4	3	62
Personal 42	2	3	1	3	3	3	3	3	5	3	3	4	2	2	1	41
Personal 43	2	3	1	3	3	3	3	3	5	1	1	4	2	2	1	37
Personal 44	3	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	2	1	52
Personal 45	2	2	2	3	3	3	3	3	4	1	1	4	3	3	3	40
Personal 46	3	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	3	56
Personal 47	1	1	3	1	2	1	4	4	4	1	1	3	1	1	3	31
Personal 48	3	3	1	1	1	2	3	3	5	2	1	3	2	1	1	32
Personal 49	2	2	3	3	3	3	4	3	5	1	1	5	3	3	2	43
Personal 50	4	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	3	2	2	3	50
Personal 51	3	4	4	4	4	2	5	5	3	2	4	4	3	4	2	53
Personal 52	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	38
Personal 53	4	3	4	3	3	4	4	5	2	4	3	3	4	3	3	52
Personal 54	2	4	3	2	3	2	5	3	3	3	5	4	3	3	2	47
Personal 55	4	3	3	4	5	4	5	3	4	3	3	4	3	3	4	55
Personal 56	4	3	2	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	48
Personal 57	4	5	3	3	4	4	5	4	5	3	3	3	4	3	3	56
Personal 58	4	5	4	3	4	4	4	5	4	2	3	3	3	4	5	57
Personal 59	5	4	3	5	5	2	5	1	2	3	5	3	4	2	4	53
Personal 60	3	5	2	3	4	5	4	2	4	4	4	4	2	4	2	52
Personal 61	5	4	4	5	2	5	4	5	5	3	4	3	3	4	4	60
Personal 62	4	4	4	2	1	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	50
Personal 63	4	4	2	3	1	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	52
Personal 64	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	2	3	4	2	4	57
Personal 65	3	2	5	5	2	3	3	5	4	3	5	3	5	3	2	53
Personal 66	4	3	4	4	3	1	4	4	3	3	2	4	3	3	3	48
Personal 67	2	4	4	4	3	2	4	2	3	4	3	4	3	2	3	47
Personal 68	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	51
Personal 69	5	1	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	2	59
Personal 70	2	3	3	2	2	1	1	3	2	3	3	3	2	3	3	36
Personal 71	3	3	4	4	3	4	4	5	1	1	5	3	3	3	2	49
Personal 72	5	5	5	3	3	1	3	3	3	4	1	5	3	3	3	50
Personal 73	1	1	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	32
Personal 74	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	5	4	4	3	57
Personal 75	4	4	4	2	4	3	4	4	5	1	1	5	4	4	3	52
Personal 76	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1	1	4	1	1	3	35
Personal 77	4	4	1	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	45
Personal 78	2	2	1	1	3	1	3	3	4	1	1	3	1	3	1	30
Personal 79	3	3	3	3	3	3	3	3	5	1	1	4	2	2	2	41
Personal 80	4	5	5	4	3	1	2	1	3	3	1	4	2	2	2	42
Personal 81	3	5	3	3	3	2	3	3	3	3	1	4	2	2	3	43
Personal 82	4	5	4	3	3	3	4	3	5	1	3	4	3	3	2	50
Personal 83	4	4	3	1	1	2	3	3	5	1	2	5	3	3	2	42
Personal 84	5	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	5	2	2	1	49
Personal 85	3	3	3	3	2	3	4	4	3	1	1	3	1	1	2	37
Personal 86	2	3	2	3	3	1	2	2	1	2	2	3	1	1	3	31
Personal 87	3	3	5	5	3	5	2	5	3	5	2	3	3	5	5	57

Personal 88	3	3	4	3	2	4	3	3	4	2	4	5	3	3	3	49
Personal 89	4	5	3	5	5	4	5	2	4	3	4	2	4	4	4	58
Personal 90	5	3	4	5	5	1	1	3	5	5	5	3	2	3	5	55
Personal 91	5	5	5	4	4	3	4	2	3	1	1	5	1	1	3	47
Personal 92	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	1	5	1	1	3	48
Personal 93	3	2	3	3	3	3	4	4	5	1	2	4	3	3	4	47
Personal 94	3	2	3	3	3	3	4	4	4	1	2	4	1	1	3	41
Personal 95	3	3	3	3	3	3	4	1	5	1	1	2	2	2	3	39
Personal 96	5	5	5	4	5	5	4	3	4	1	1	3	2	2	3	52
Personal 97	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	1	50
Personal 98	3	3	3	3	3	4	3	4	5	1	3	4	2	2	2	45
Personal 99	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	1	5	2	2	5	45
Personal 100	2	1	1	1	1	3	4	4	5	1	1	3	1	1	2	31
Personal 101	3	2	2	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	2	2	44
Personal 102	3	3	5	2	3	4	3	4	5	1	2	1	1	4	4	45
Personal 103	5	5	5	5	5	1	5	3	5	1	1	5	2	3	1	52
Personal 104	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	69
Personal 105	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	3	3	56
Personal 106	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	53
Personal 107	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	5	5	4	3	4	54
Personal 108	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	41
Personal 109	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	68
Personal 110	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	54
Personal 111	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	3	66
Personal 112	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	45
Personal 113	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	50
Personal 114	4	4	3	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	3	3	51
Personal 115	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	1	47
Personal 116	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	36
Personal 117	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	46
Personal 118	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
Personal 119	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	40
Personal 120	3	3	3	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	4	57
Personal 121	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	1	5	1	2	1	46
Personal 122	2	1	1	3	3	3	4	4	5	1	1	5	3	3	3	42
Personal 123	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	49
Personal 124	4	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4	5	3	3	4	62
Personal 125	4	4	3	5	5	3	3	2	5	3	3	4	5	5	3	57
Personal 126	3	5	2	3	3	3	4	4	4	2	2	4	2	2	3	46
Personal 127	4	5	5	2	2	1	4	4	4	2	2	4	3	2	3	47
Personal 128	4	5	5	4	4	4	4	4	5	1	4	5	3	3	4	59
Personal 129	3	5	1	3	3	2	4	4	5	3	3	5	2	2	2	47
Personal 130	3	4	3	2	2	3	4	3	5	1	1	5	2	2	3	43
Personal 131	4	5	4	3	3	3	4	4	5	2	1	5	2	2	2	49
Personal 132	3	5	5	3	3	3	4	4	5	2	1	5	2	2	2	49
Personal 133	3	5	3	2	2	3	4	4	5	2	1	5	2	2	3	46
Personal 134	4	5	4	3	3	3	4	4	5	2	1	5	2	2	1	48
Personal 135	4	5	3	3	3	3	4	4	5	1	1	4	2	2	3	47
Personal 136	3	5	3	3	3	3	4	3	5	2	1	5	1	2	2	45
Personal 137	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	1	3	2	2	3	37
Personal 138	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	47
Personal 139	3	3	3	2	3	3	3	3	4	1	1	4	2	2	3	40
Personal 140	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	2	45
Personal 141	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	51
Personal 142	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	53
Personal 143	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	55
Personal 144	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	3	3	57
Personal 145	4	3	2	3	3	4	3	3	5	3	3	3	4	4	3	50
Personal 146	2	3	1	3	4	2	3	3	3	4	3	5	3	3	4	46
Personal 147	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	52
Personal 148	2	5	3	3	3	3	3	3	4	2	5	2	3	3	3	47
Personal 149	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	43
Personal 150	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	56
Personal 151	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	59
Personal 152	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	4	2	3	2	38
Personal 153	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	59
Personal 154	4	5	3	4	4	3	5	3	3	4	4	5	3	4	3	58
Personal 155	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	44
Personal 156	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	40
Personal 157	4	3	3	4	4	2	4	4	4	2	3	2	3	4	4	50
Personal 158	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	67
Personal 159	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	4	62
Personal 160	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	52
Personal 161	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	3	3	3	4	63
Personal 162	3	5	4	4	3	4	5	5	5	3	4	3	3	4	4	59
Personal 163	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	65
Personal 164	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	63
Personal 165	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	65
Personal 166	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	51
Personal 167	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	41
Personal 168	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	62
Personal 169	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	42
Personal 170	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	42
Personal 171	1	2	1	2	4	4	4	5	3	4	4	5	2	4	1	46
Personal 172	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	40
Personal 173	4	2	4	3	5	4	4	2	1	4	3	2	3	4	4	49
Personal 174	2	3	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	31
Personal 175	2	4	4	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	4	4	51
Personal 176	2	4	3	3	2	1	4	3	5	4	3	4	2	3	2	45
Personal 177	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
Personal 178	2	3	2	2	2	3	4	3	3	1	2	4	2	2	3	38
Personal 179	3	4	2	4	3	2	4	3	3	2	2	3	1	3	3	42
Personal 180	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
Personal 181	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	48
Personal 182	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
Personal 183	2	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	68
Personal 184	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	3	43
Personal 185	3	4	2	3	2	1	1	2	2	3	2	3	2	2	1	33
Personal 186	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	45
Personal 187	3	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	54
Personal 188	2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	49
Personal 189	3	4	1	3	3	1	3	1	3	2	3	4	3	5	2	41
Personal 190	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	43

Personal 191	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	19
Personal 192	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
Personal 193	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	42
Personal 194	3	4	2	2	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	44
Personal 195	3	5	3	3	3	3	4	3	3	5	3	4	3	2	2	49
Personal 196	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	57
Personal 197	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	34
Personal 198	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
Personal 199	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	1	27
Personal 200	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	39
Personal 201	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	38
Personal 202	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	49
Personal 203	1	1	3	1	1	2	1	2	2	2	2	4	2	2	2	28
Personal 204	2	3	1	1	2	3	2	1	2	2	3	3	1	3	1	30
Personal 205	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	42
Personal 206	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	39
Personal 207	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	31
Personal 208	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	5	3	3	3	55
Personal 209	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	36
Personal 210	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	44
Personal 211	1	4	4	1	2	4	4	4	4	1	4	1	4	4	3	45
Personal 212	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	38
Personal 213	3	5	4	3	4	3	3	3	5	5	3	4	3	4	3	55
Personal 214	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	37
Personal 215	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	5	2	2	2	31
Personal 216	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	60
Personal 217	3	5	2	1	3	1	3	3	3	2	1	5	1	1	1	35
Personal 218	2	3	3	2	2	1	1	3	2	3	3	3	2	3	3	36
Personal 219	3	3	4	4	3	4	4	4	5	1	1	5	3	3	2	49
Personal 220	5	5	5	3	3	1	3	3	3	4	1	5	3	3	3	50
Personal 221	1	1	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	32
Personal 222	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	5	4	4	3	57
Personal 223	4	4	4	2	4	3	4	4	5	1	1	5	4	4	3	52
Personal 224	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1	1	4	1	1	3	35
Personal 225	4	4	1	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	45
Personal 226	2	2	1	1	3	1	3	3	4	1	1	3	1	3	1	30
Personal 227	3	3	3	3	3	3	3	3	5	1	1	4	2	2	2	41
Personal 228	4	5	5	4	3	1	2	1	3	3	1	4	2	2	2	42
Personal 229	3	5	3	3	3	2	3	3	3	3	1	4	2	2	3	43
Personal 230	4	5	4	3	3	3	4	3	5	1	3	4	3	3	2	50
Personal 231	4	4	3	1	1	2	3	3	5	1	2	5	3	3	2	42
Personal 232	5	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	5	2	2	1	49
Personal 233	3	3	3	3	2	3	4	4	3	1	1	3	1	1	2	37
Personal 234	2	3	2	3	3	1	2	2	1	2	2	3	1	1	3	31
Personal 235	3	3	5	5	3	5	2	5	3	5	2	3	3	5	5	57
Personal 236	3	3	4	3	2	4	3	3	4	2	4	5	3	3	3	49
Personal 237	4	5	3	5	5	4	5	2	4	3	4	2	4	4	4	58
Personal 238	5	3	4	5	5	1	1	3	5	5	5	3	2	3	5	55
Personal 239	5	5	5	4	4	3	4	2	3	1	1	5	1	1	3	47
Personal 240	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	1	5	1	1	3	48
Personal 241	3	2	3	3	3	3	4	4	5	1	2	4	3	3	4	47
Personal 242	3	2	3	3	3	3	4	4	4	1	2	4	1	1	3	41
Personal 243	3	3	3	3	3	3	4	1	5	1	1	2	2	2	3	39
Personal 244	5	5	5	4	5	5	4	3	4	1	1	3	2	2	3	52
Personal 245	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	1	50
Personal 246	3	3	3	3	3	4	3	4	5	1	3	4	2	2	2	45
Personal 247	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	1	5	2	2	5	45
Personal 248	2	1	1	1	1	3	4	4	5	1	1	3	1	1	2	31
Personal 249	3	2	2	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	2	2	44
Personal 250	3	3	5	2	3	4	3	4	5	1	2	1	1	4	4	45
Personal 251	5	5	5	5	5	1	5	3	5	1	1	5	2	3	1	52
Personal 252	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	69
Personal 253	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	3	3	56
Personal 254	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	53
Personal 255	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	5	5	4	3	4	54
Personal 256	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	41
Personal 257	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	68
Personal 258	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	54
Personal 259	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	3	66
Personal 260	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	45
Personal 261	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	50
Personal 262	4	4	3	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	3	3	51
Personal 263	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	1	47
Personal 264	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	36
Personal 265	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	46
Personal 266	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
Personal 267	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	40
Personal 268	3	3	3	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	4	57
Personal 269	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	1	5	1	2	1	46
Personal 270	2	1	1	3	3	3	4	4	5	1	1	5	3	3	3	42
Personal 271	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	49
Personal 272	4	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4	5	3	3	4	62
Personal 273	4	4	3	3	5	3	3	2	5	3	3	4	5	5	3	57
Personal 274	3	5	2	3	3	3	4	4	4	2	2	4	2	2	3	46
Personal 275	4	5	5	2	2	1	4	4	4	2	2	4	3	2	3	47
Personal 276	4	5	5	4	4	4	4	4	5	1	4	5	3	3	4	59
Personal 277	3	5	1	3	3	2	4	4	5	3	3	5	2	2	2	47
Personal 278	3	4	3	2	2	3	4	3	5	1	1	5	2	2	3	43
Personal 279	4	5	4	3	3	3	4	4	5	2	1	5	2	2	2	49
Personal 280	3	5	5	3	3	3	4	4	5	2	1	5	2	2	2	49
Personal 281	3	5	3	2	2	3	4	4	5	2	1	5	2	2	3	46
Personal 282	4	5	4	3	3	3	4	4	5	2	1	5	2	2	1	48
Personal 283	4	5	3	3	3	3	4	4	5	1	1	4	2	2	3	47
Personal 284	3	5	3	3	3	3	4	3	5	2	1	5	1	2	2	45
Personal 285	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	1	3	2	2	3	37
Personal 286	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	47
Personal 287	3	3	3	2	3	3	3	3	4	1	1	4	2	2	3	40
Personal 288	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	2	45
Personal 289	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	51
Personal 290	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	53
Personal 291	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	55
Personal 292	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	3	3	57
Personal 293	4	3	2	3	3	4	3	3	5	3	3	3	4	4	3	50

Personal 294	2	3	1	3	4	2	3	3	3	4	3	5	3	3	4	46
Personal 295	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	52
Personal 296	2	5	3	3	3	3	3	3	3	4	2	5	2	3	3	47
Personal 297	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	43
Personal 298	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	56
Personal 299	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	59
Personal 300	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	4	2	3	2	38
Personal 301	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	59
Personal 302	4	5	3	4	5	3	5	3	3	4	4	5	3	4	3	58
Personal 303	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	44
Personal 304	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	40
Personal 305	4	3	3	4	4	2	4	4	4	2	3	2	3	4	4	50
Personal 306	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	67
Personal 307	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	4	62
Personal 308	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	52
Personal 309	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	3	3	3	4	63
Personal 310	3	5	4	4	3	4	5	5	3	4	3	3	3	4	4	59
Personal 311	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	65
Personal 312	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	63
Personal 313	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	65
Personal 314	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	51
Personal 315	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	41
Personal 316	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	62
Personal 317	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	42
Personal 318	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	42
Personal 319	1	2	1	2	4	4	4	4	5	3	4	4	5	2	4	46
Personal 320	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	40
Personal 321	4	2	4	3	5	4	4	2	1	4	3	2	3	4	4	49
Personal 322	2	3	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	31
Personal 323	2	4	4	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	4	4	51
Personal 324	2	4	3	3	2	1	4	3	5	4	3	4	2	3	2	45
Personal 325	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
Personal 326	2	3	2	2	2	3	4	3	3	1	2	4	2	2	3	38
Personal 327	3	4	2	4	3	2	4	3	3	2	2	3	1	3	3	42
Personal 328	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
Personal 329	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	48
Personal 330	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
Personal 331	2	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	68
Personal 332	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	3	43
Personal 333	3	4	2	3	2	1	1	2	2	3	2	3	2	2	1	33
Personal 334	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	45
Personal 335	3	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	54
Personal 336	2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	49
Personal 337	3	4	1	3	3	1	3	1	3	2	3	4	3	5	2	41
Personal 338	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	43
Personal 339	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
Personal 340	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
Personal 341	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	42
Personal 342	3	4	2	2	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	44
Personal 343	3	5	3	3	3	3	4	3	3	5	3	4	3	2	2	49
Personal 344	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	57
Personal 345	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	34
Personal 346	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
Personal 347	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	1	27
Personal 348	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	39
Personal 349	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	38
Personal 350	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	49
Personal 351	1	1	3	1	1	2	1	2	2	2	2	4	2	2	2	28
Personal 352	2	3	1	1	2	3	2	1	2	2	2	3	1	3	1	30
Personal 353	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	42
Personal 354	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	39
Personal 355	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	31
Personal 356	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	5	3	3	3	55
Personal 357	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	36
Personal 358	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	44
Personal 359	1	4	4	1	2	4	4	4	4	1	4	1	4	4	3	45
Personal 360	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	38
Personal 361	3	5	4	3	4	3	3	3	5	5	3	4	3	4	3	55
Personal 362	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	37
Personal 363	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	5	2	2	2	31
Personal 364	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	60
Personal 365	3	5	2	1	3	1	3	3	3	2	1	5	1	1	1	35
Personal 366	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	5	3	3	3	55
Personal 367	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	36
Personal 368	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	44
Personal 369	1	4	4	1	2	4	4	4	4	1	4	1	4	4	3	45
Personal 370	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	38
Personal 371	3	5	4	3	4	3	3	3	5	3	4	3	4	3	3	55
Personal 372	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	5	2	3	3	40
Personal 373	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	5	2	2	2	31
Personal 374	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	60
Personal 375	3	5	2	1	3	1	3	3	3	2	1	5	1	5	1	39
Personal 376	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	56
Personal 377	3	5	2	1	3	1	3	3	3	2	1	5	1	1	1	35
Personal 378	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	5	3	3	3	55
Personal 379	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	36
Personal 380	3	3	3	2	3	5	4	3	3	2	3	3	3	3	3	46
Personal 381	1	4	4	1	2	4	4	4	4	1	4	1	4	4	3	45
Personal 382	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	38
Personal 383	3	5	4	3	4	3	3	3	5	5	3	4	3	4	3	55
Personal 384	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	37

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Dimensiones	Expectativas			Trato recibido			Fidelización			Conformidad del Usuario			Total
	Preg.01	Preg.02	Preg.03	Preg.04	Preg.05	Preg.06	Preg.07	Preg.08	Preg.09	Preg.10	Preg.11	Preg.12	
PERSONAL													
Personal 01	1	2	1	3	3	3	4	2	2	3	2	2	28
Personal 02	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	38
Personal 03	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	47
Personal 04	4	3	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	51
Personal 05	5	2	3	5	4	1	5	4	3	5	2	1	40
Personal 06	5	3	3	3	1	1	1	3	3	3	1	3	30
Personal 07	3	3	4	3	3	3	1	3	3	1	2	3	32
Personal 08	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	47
Personal 09	4	3	3	4	4	4	5	2	3	5	5	3	45
Personal 10	2	2	2	3	3	3	4	4	4	2	2	4	35
Personal 11	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	33
Personal 12	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	36
Personal 13	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	5	42
Personal 14	2	1	2	2	3	1	1	1	3	1	3	3	23
Personal 15	2	2	1	2	2	3	2	5	4	4	1	1	29
Personal 16	2	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	36
Personal 17	3	3	2	3	4	4	4	3	2	2	2	2	34
Personal 18	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	1	34
Personal 19	3	3	3	4	4	5	3	3	4	3	3	4	42
Personal 20	2	2	2	3	3	3	3	1	1	2	1	1	24
Personal 21	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	1	1	27
Personal 22	4	4	4	3	3	2	3	3	4	2	2	2	36
Personal 23	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	34
Personal 24	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	39
Personal 25	4	4	2	2	5	5	3	5	3	3	2	2	40
Personal 26	3	4	5	3	3	3	3	2	2	4	3	3	38
Personal 27	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	3	3	44
Personal 28	3	3	3	2	2	3	3	2	5	5	4	3	38
Personal 29	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	41
Personal 30	2	5	5	5	4	4	3	3	4	2	4	4	45
Personal 31	2	3	1	4	3	2	2	4	3	3	4	5	36
Personal 32	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	34
Personal 33	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	42
Personal 34	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	26
Personal 35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	30
Personal 36	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	2	37
Personal 37	3	3	3	3	1	3	2	3	3	2	2	2	30
Personal 38	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	31
Personal 39	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	29
Personal 40	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	36
Personal 41	3	1	2	3	2	3	4	3	3	2	1	2	29
Personal 42	3	3	2	3	4	2	1	1	3	1	1	3	27
Personal 43	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	31
Personal 44	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	28
Personal 45	3	3	2	3	3	3	2	1	1	2	2	1	26
Personal 46	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	35
Personal 47	1	1	1	3	3	3	1	1	3	2	2	1	22
Personal 48	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	26
Personal 49	3	3	2	3	4	4	2	2	2	3	2	1	31
Personal 50	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	41
Personal 51	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	41
Personal 52	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	2	2	29
Personal 53	4	3	5	4	5	3	3	3	2	4	2	3	41
Personal 54	4	3	4	4	3	4	4	2	3	2	2	2	37
Personal 55	4	3	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	52
Personal 56	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	41
Personal 57	3	3	4	5	5	3	4	4	2	3	3	3	42
Personal 58	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	46
Personal 59	2	5	3	5	2	4	5	5	3	3	3	5	45
Personal 60	4	4	3	3	4	5	4	4	2	3	2	4	42
Personal 61	4	4	5	4	4	2	4	3	4	4	2	4	44
Personal 62	4	4	2	4	3	3	4	4	2	4	3	4	41
Personal 63	4	5	3	4	4	2	2	4	3	4	4	4	43
Personal 64	4	4	3	5	5	4	5	2	3	4	2	1	42
Personal 65	5	3	2	5	3	5	5	4	2	5	4	5	48
Personal 66	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	37
Personal 67	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	36
Personal 68	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	31
Personal 69	5	3	2	5	5	4	3	5	5	5	2	5	49
Personal 70	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	27
Personal 71	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	41
Personal 72	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	39
Personal 73	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	28
Personal 74	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	42
Personal 75	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	33
Personal 76	2	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	23
Personal 77	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	1	34
Personal 78	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	1	1	28
Personal 79	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	34
Personal 80	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	2	33
Personal 81	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	2	38
Personal 82	3	3	4	3	4	4	1	1	3	2	2	2	32
Personal 83	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	37
Personal 84	2	3	3	3	3	3	1	1	4	3	3	2	31
Personal 85	3	3	2	3	3	3	1	1	2	3	2	1	27
Personal 86	3	3	2	2	3	4	3	1	3	2	3	3	32
Personal 87	5	3	5	3	5	5	2	5	5	2	5	3	48
Personal 88	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	38
Personal 89	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	47
Personal 90	4	5	5	4	3	5	5	5	5	3	2	5	51
Personal 91	3	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	1	31
Personal 92	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	31
Personal 93	3	2	3	3	3	3	1	1	5	2	2	1	29
Personal 94	4	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	1	24
Personal 95	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	33
Personal 96	5	5	3	3	3	3	4	4	5	1	1	2	39
Personal 97	4	4	4	3	3	3	2	2	2	1	1	1	30
Personal 98	3	3	3	4	5	3	4	3	4	3	3	3	41
Personal 99	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	41
Personal 100	1	1	1	2	2	3	3	3	4	1	1	1	23

Personal 101	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	32
Personal 102	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	30
Personal 103	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	1	40
Personal 104	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	50
Personal 105	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	38
Personal 106	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	36
Personal 107	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	35
Personal 108	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	33
Personal 109	5	5	5	4	3	1	3	3	4	4	4	4	45
Personal 110	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	1	31
Personal 111	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	27
Personal 112	2	2	3	3	3	1	3	3	1	1	2	3	27
Personal 113	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	36
Personal 114	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	37
Personal 115	2	3	3	2	2	3	2	5	5	5	3	3	38
Personal 116	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	38
Personal 117	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	32
Personal 118	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	4	34
Personal 119	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	31
Personal 120	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	37
Personal 121	3	3	3	5	4	4	1	1	1	1	1	1	28
Personal 122	2	2	3	4	4	2	2	2	3	1	1	1	27
Personal 123	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	38
Personal 124	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	39
Personal 125	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	2	3	36
Personal 126	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	37
Personal 127	3	3	3	4	4	4	2	3	3	1	1	2	33
Personal 128	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	40
Personal 129	3	2	2	5	4	4	2	2	3	2	2	1	32
Personal 130	3	3	2	4	4	4	2	3	3	2	2	2	34
Personal 131	3	3	3	4	4	4	2	2	3	2	2	2	34
Personal 132	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	38
Personal 133	4	4	4	4	4	5	3	3	3	2	3	2	41
Personal 134	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	35
Personal 135	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	33
Personal 136	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	38
Personal 137	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	35
Personal 138	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	37
Personal 139	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	2	36
Personal 140	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	39
Personal 141	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	41
Personal 142	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	47
Personal 143	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	45
Personal 144	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	37
Personal 145	3	3	3	5	5	3	5	3	3	4	3	3	43
Personal 146	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	40
Personal 147	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	37
Personal 148	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	31
Personal 149	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	34
Personal 150	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	45
Personal 151	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	41
Personal 152	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	28
Personal 153	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	47
Personal 154	3	4	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	44
Personal 155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	34
Personal 156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	33
Personal 157	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	41
Personal 158	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	2	53
Personal 159	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	46
Personal 160	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	46
Personal 161	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45
Personal 162	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	44
Personal 163	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	53
Personal 164	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	46
Personal 165	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	51
Personal 166	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	46
Personal 167	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	34
Personal 168	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	46
Personal 169	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	35
Personal 170	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	27
Personal 171	1	2	3	5	4	1	3	2	2	3	2	2	31
Personal 172	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	31
Personal 173	4	1	2	4	2	5	2	4	3	2	3	2	34
Personal 174	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	23
Personal 175	4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	40
Personal 176	2	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	34
Personal 177	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
Personal 178	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	36
Personal 179	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	36
Personal 180	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
Personal 181	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	37
Personal 182	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Personal 183	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Personal 184	3	2	3	3	2	4	4	4	2	3	2	3	35
Personal 185	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	26
Personal 186	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	33
Personal 187	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	43
Personal 188	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
Personal 189	1	3	3	3	3	1	2	1	2	3	3	3	28
Personal 190	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
Personal 191	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Personal 192	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
Personal 193	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	31
Personal 194	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	1	1	31
Personal 195	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	33
Personal 196	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	43
Personal 197	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Personal 198	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	35
Personal 199	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Personal 200	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	32

Personal 201	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	32
Personal 202	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	2	3	38
Personal 203	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	25
Personal 204	2	1	1	3	2	2	2	3	2	3	2	2	25
Personal 205	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	31
Personal 206	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	29
Personal 207	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	28
Personal 208	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	37
Personal 209	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	26
Personal 210	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	27
Personal 211	4	4	4	4	3	4	3	2	1	2	4	1	36
Personal 212	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	25
Personal 213	3	3	3	5	5	3	3	3	4	3	3	5	43
Personal 214	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	29
Personal 215	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	22
Personal 216	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	46
Personal 217	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	14
Personal 218	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	27
Personal 219	1	2	3	5	4	1	3	2	2	3	3	2	31
Personal 220	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	31
Personal 221	4	1	2	4	2	5	2	4	3	2	3	2	34
Personal 222	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	23
Personal 223	4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	40
Personal 224	2	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	34
Personal 225	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
Personal 226	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	36
Personal 227	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	36
Personal 228	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
Personal 229	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	37
Personal 230	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Personal 231	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Personal 232	3	2	3	3	2	4	4	4	2	3	2	3	35
Personal 233	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	26
Personal 234	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	33
Personal 235	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	43
Personal 236	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
Personal 237	1	3	3	3	3	1	2	1	2	3	3	3	28
Personal 238	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
Personal 239	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Personal 240	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
Personal 241	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	31
Personal 242	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	1	1	31
Personal 243	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	33
Personal 244	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	43
Personal 245	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Personal 246	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	35
Personal 247	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Personal 248	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	32
Personal 249	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	32
Personal 250	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	2	3	38
Personal 251	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	25
Personal 252	2	1	1	3	2	2	2	3	2	3	2	2	25
Personal 253	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	31
Personal 254	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	29
Personal 255	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	28
Personal 256	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	37
Personal 257	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	26
Personal 258	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	27
Personal 259	4	4	4	4	3	4	3	2	1	2	4	1	36
Personal 260	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	25
Personal 261	3	3	3	5	5	3	3	3	4	3	3	5	43
Personal 262	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	29
Personal 263	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	22
Personal 264	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	46
Personal 265	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	14
Personal 266	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	31
Personal 267	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	28
Personal 268	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	2	1	26
Personal 269	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	35
Personal 270	1	1	1	3	3	3	1	1	3	2	2	1	22
Personal 271	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	26
Personal 272	3	3	2	3	4	4	2	2	2	3	2	1	31
Personal 273	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	41
Personal 274	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	41
Personal 275	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	2	2	29
Personal 276	4	3	5	4	5	3	3	3	2	4	2	3	41
Personal 277	4	3	4	3	4	4	4	2	3	2	2	2	37
Personal 278	4	3	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	52
Personal 279	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	41
Personal 280	3	3	4	5	5	3	4	4	2	3	3	3	42
Personal 281	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	46
Personal 282	2	5	3	5	2	4	5	5	3	3	3	5	45
Personal 283	4	4	3	3	4	5	4	4	2	3	2	4	42
Personal 284	4	4	5	4	4	2	4	3	4	4	2	4	44
Personal 285	4	4	2	4	3	3	4	4	2	4	3	4	41
Personal 286	4	5	3	4	4	2	2	4	3	4	4	4	43
Personal 287	4	4	3	5	5	4	5	2	3	4	2	1	42
Personal 288	5	3	2	5	3	5	5	4	2	5	4	5	48
Personal 289	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	37
Personal 290	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	36
Personal 291	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	31
Personal 292	5	3	2	5	5	4	3	5	5	5	2	5	49
Personal 293	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	27
Personal 294	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	41
Personal 295	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	39
Personal 296	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	28
Personal 297	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	42
Personal 298	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	33
Personal 299	2	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	23
Personal 300	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	1	34

Personal 301	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	1	1	28
Personal 302	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	34
Personal 303	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	2	33
Personal 304	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	2	38
Personal 305	3	3	4	3	4	4	1	1	3	2	2	2	32
Personal 306	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	37
Personal 307	2	3	3	3	3	3	1	1	4	3	3	2	31
Personal 308	3	3	2	3	3	3	1	1	2	3	2	1	27
Personal 309	3	3	2	2	3	4	3	1	3	2	3	3	32
Personal 310	1	2	1	3	3	3	4	2	2	3	2	2	28
Personal 311	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	38
Personal 312	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	47
Personal 313	4	3	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	51
Personal 314	5	2	3	5	4	1	5	4	3	5	2	1	40
Personal 315	5	3	3	3	1	1	1	3	3	3	1	3	30
Personal 316	3	3	4	3	3	3	1	3	3	1	2	3	32
Personal 317	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	47
Personal 318	4	3	3	4	4	4	5	2	3	5	5	3	45
Personal 319	2	2	2	3	3	3	4	4	4	2	2	4	35
Personal 320	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	33
Personal 321	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	36
Personal 322	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	5	42
Personal 323	2	1	2	2	3	1	1	1	3	1	3	3	23
Personal 324	2	2	1	2	2	3	2	5	4	4	1	1	29
Personal 325	2	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	36
Personal 326	3	3	2	3	4	4	4	3	2	2	2	2	34
Personal 327	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	1	34
Personal 328	3	3	3	4	4	5	3	3	4	3	3	4	42
Personal 329	2	2	2	3	3	3	3	1	1	2	1	1	24
Personal 330	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	1	1	27
Personal 331	4	4	4	3	3	2	3	3	4	2	2	2	36
Personal 332	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	34
Personal 333	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	39
Personal 334	4	4	2	2	5	5	3	5	3	3	2	2	40
Personal 335	3	4	5	3	3	3	3	2	2	4	3	3	38
Personal 336	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	3	3	44
Personal 337	3	3	3	2	2	3	3	2	5	5	4	3	38
Personal 338	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	41
Personal 339	2	5	5	5	4	4	3	3	4	2	4	4	45
Personal 340	2	3	1	4	3	2	2	4	3	3	4	5	36
Personal 341	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	34
Personal 342	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	42
Personal 343	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	26
Personal 344	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	30
Personal 345	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	2	37
Personal 346	3	3	3	3	1	3	2	3	3	2	2	2	30
Personal 347	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	31
Personal 348	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	29
Personal 349	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	36
Personal 350	3	1	2	3	2	3	4	3	3	2	1	2	29
Personal 351	3	3	2	3	4	2	1	1	3	1	1	3	27
Personal 352	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	31
Personal 353	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	28
Personal 354	3	3	2	3	3	3	2	1	1	2	2	1	26
Personal 355	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	35
Personal 356	1	1	1	3	3	3	1	1	3	2	2	1	22
Personal 357	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	26
Personal 358	3	3	2	3	4	4	2	2	2	3	2	1	31
Personal 359	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	34
Personal 360	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	42
Personal 361	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	26
Personal 362	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	30
Personal 363	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	2	37
Personal 364	3	3	3	3	1	3	2	3	3	2	2	2	30
Personal 365	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	31
Personal 366	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	29
Personal 367	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	36
Personal 368	3	1	2	3	2	3	4	3	3	2	1	2	29
Personal 369	3	3	2	3	4	2	1	1	3	1	1	3	27
Personal 370	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	31
Personal 371	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	28
Personal 372	3	3	2	3	3	3	2	1	1	2	2	1	26
Personal 373	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	35
Personal 374	1	1	1	3	3	3	1	1	3	2	2	1	22
Personal 375	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	26
Personal 376	3	3	2	3	4	4	2	2	2	3	2	1	31
Personal 377	3	3	2	4	4	2	1	1	3	1	1	3	28
Personal 378	3	3	2	2	3	5	3	3	3	2	2	1	32
Personal 379	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	1	5	35
Personal 380	3	3	2	3	3	3	2	1	1	2	2	1	26
Personal 381	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	35
Personal 382	1	1	1	2	3	2	1	1	3	2	2	1	20
Personal 383	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	26
Personal 384	3	3	2	3	4	4	2	2	2	3	2	1	31

Anexo 02: Instrumento de Medición para Calidad del servicio

Muy buenos días/tardes, estimado colaborador, esperamos tu colaboración respondiendo con sinceridad el presente cuestionario, la información es totalmente anónima.

Lee con detenimiento y contesta las preguntas marcando con un aspa (X) según la alternativa que creas conveniente.

Valor	1	2	3	4	5
Escala	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre

DIMENSIONES		Opciones				
N°	Dimensión 1: Fiabilidad	1	2	3	4	5
1	¿El personal de la municipalidad muestra un sincero interés en resolver su inconveniente?					
2	¿El personal de la municipalidad brinda sus servicios en el horario establecido?					
3	¿Cuándo el personal de la municipalidad se compromete a realizar alguna actividad en cierto tiempo, lo cumple?					
N°	Dimensión 2: Seguridad	1	2	3	4	5
4	¿Los profesionales de la municipalidad le inspiran confianza y credibilidad?					
5	¿Considera que el personal de la municipalidad muestra una predisposición para atenderlo?					
6	¿Los profesionales del municipio reciben adecuadamente sus quejas y sugerencias como usuario?					
N°	Dimensión 3: Empatía	1	2	3	4	5
7	¿El personal de la municipalidad muestran un trato respetuoso y agradable hacia su persona?					
8	¿El personal de la municipalidad entiende las necesidades específicas de su problema?					
9	¿Los profesionales de la municipalidad utilizan un lenguaje comprensible cuando brindan información?					
N°	Dimensión 4: Elementos concretos	1	2	3	4	5
10	¿Usted se siente conforme con la infraestructura y equipos empleados por la municipalidad para la atención?					

11	¿El personal que lo atendió muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente?					
12	¿Usted considera que las instalaciones de la municipalidad son agradables y atractivas?					
N°	Dimensión 5: Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
13	¿El personal del municipio brinda un servicio rápido y oportuno cumpliendo sus expectativas?					
14	¿Usted obtuvo una respuesta favorable para la solución a sus problemas?					
15	¿Cuándo usted presenta una queja, el personal de la municipalidad le brinda la debida importancia?					

Anexo 03: Instrumento de Medición para Satisfacción de los usuarios

Muy buenos días/tardes, estimado colaborador, esperamos tu colaboración respondiendo con sinceridad el presente cuestionario, la información es totalmente anónima.

Lee con detenimiento y contesta las preguntas marcando con un aspa (X) según la alternativa que creas conveniente.

Valor	1	2	3	4	5
Escala	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre

DIMENSIONES		Opciones				
N°	Dimensión 1: Expectativas	1	2	3	4	5
1	¿Usted considera que el personal de la municipalidad realiza un servicio adecuado, acorde a su necesidad?					
2	¿Usted considera que el personal del municipio muestra credibilidad en el servicio que brinda?					
3	¿Usted considera que los profesionales de la municipalidad demuestran confianza en el servicio que brindan?					
N°	Dimensión 2: Trato recibido	1	2	3	4	5
4	¿El personal del municipio demuestra un trato amable en la atención al usuario?					
5	¿Los profesionales de la municipalidad demuestran un trato caluroso en la atención al usuario?					

6	¿El personal de la municipalidad brinda información adecuada respecto a sus necesidades?					
N°	Dimensión 3: Fidelización	1	2	3	4	5
7	¿Usted percibe que el servicio brindado por los profesionales de la municipalidad es de calidad?					
8	¿Usted considera que el personal del municipio comprende su necesidad y problema?					
9	¿Usted considera que los profesionales del municipio son empáticos con su situación?					
N°	Dimensión 4: Conformidad del usuario	1	2	3	4	5
10	¿Usted se siente satisfecho con el servicio recibido?					
11	¿Usted aprueba el servicio que le brindan en la municipalidad?					
12	¿Usted considera que el servicio brindado por la municipalidad es óptimo?					

Anexo 04: Validación de instrumentos

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **María Elena Cárdenas León**, con Documento Nacional de Identidad N°42283503, de profesión **Licenciada en Administración**, grado académico **Maestra en Ciencias Económicas Mención en Administración de Negocios**, con código de colegiatura N° 22907, labor que ejerzo actualmente como **Docente en Pregrado y Posgrado**, en la **Universidad Nacional de Cajamarca**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado **Instrumento de Medición Calidad de Servicio**, cuyo propósito es medir la **Calidad Servicio**, a los efectos de su aplicación a los usuarios de la **Municipalidad Distrital de Baños del Inca**.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si presenta suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Mg. María Elena Cárdenas León

(Apellidos y nombres del experto validador)

DNI 42283503

Especialidad del validador: Negocios y RR. HH



Trujillo, a los 11 días del mes de febrero de 2022

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **María Elena Cárdenas León**, con Documento Nacional de Identidad N°42283503, de profesión **Licenciada en Administración**, grado académico **Maestra en Ciencias Económicas Mención en Administración de Negocios**, con código de colegiatura N° 22907, labor que ejerzo actualmente como **Docente en Pregrado y Posgrado**, en la **Universidad Nacional de Cajamarca**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado **Instrumento de Medición Satisfacción de los Usuarios**, cuyo propósito es medir la **Satisfacción de los Usuarios**, a los efectos de su aplicación a los usuarios de la **Municipalidad Distrital de Baños del Inca**.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):
Si presenta suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Mg. **María Elena Cárdenas León**
(Apellidos y nombres del experto validador)
DNI 42283503
Especialidad del validador: **Negocios y RR. HH**



Trujillo, a los 11 días del mes de febrero de 2022

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Arnold Ramsey Mendo Rodríguez, con Documento Nacional de Identidad N° 40832028, de profesión Ingeniero Civil, grado académico Magister, con código de colegiatura N° 72135, labor que ejerzo actualmente como Ingeniero Consultor en DESAINS INGENIEROS SRL.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Instrumento de Medición Calidad de Servicio, cuyo propósito es medir la Calidad Servicio, a los efectos de su aplicación a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si presenta suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Mg. Arnold Ramsey Mendo Rodríguez

(Apellidos y nombres del experto validador)

DNI 40832028

Especialidad del validador: Ing. Civil



Mag. Ing. Arnold R. Mendo Rodríguez
C.P. 72135

Trujillo, a los 10 días del mes de febrero de 2022

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Arnold Ramsey Mendo Rodríguez**, con Documento Nacional de Identidad N° 40832028, de profesión **Ingeniero Civil**, grado académico **Magister**, con código de colegiatura N° 72135, labor que ejerzo actualmente como **Ingeniero Consultor en DESAINS INGENIEROS SRL**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado **Instrumento de Medición Satisfacción de los Usuarios**, cuyo propósito es medir la **Satisfacción de los Usuarios**, a los efectos de su aplicación a los usuarios de la **Municipalidad Distrital de Baños del Inca**.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si presenta suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Mg. **Arnold Ramsey Mendo Rodríguez**

(Apellidos y nombres del experto validador)

DNI 40832028

Especialidad del validador: **Ing. Civil**



Mag. Ing. **Arnold R. Mendo Rodríguez**
C.A.P. 72135

Trujillo, a los 10 días del mes de febrero de 2022

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Luis Alberto Pecho Tataje, con Documento Nacional de Identidad N° 21416984, de profesión Ing. Pesquero, grado académico Bachiller, con código de colegiatura 30722, labor que ejerzo actualmente como Docente, en Universidad Nacional San Luis Gonzaga

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Inst. Medición para Satis. Usuarios cuyo propósito es medir Satisfacción de los usuarios, a los efectos de su aplicación a los usuarios de la Municipalidad distrital de Baños del Inca

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

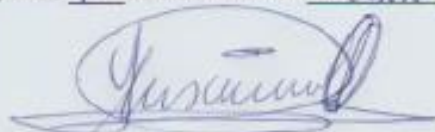
Dr/ Mg: Pecho Tataje Luis Alberto

(Apellidos y nombres del experto validador)

DNI 21416984

Especialidad del validador: Ing. Pesquero

Trujillo, a los 10 días del mes de Febrero de 2021



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Luis Alberto Pecho Tataje, con Documento Nacional de Identidad N° 21416984, de profesión Ing. Pesquero, grado académico DOCTOR, con código de colegiatura 30722, labor que ejerzo actualmente como Docente, en Universidad Nacional San Luis Gonzaga.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Inst. Medición para Calidad Servicio cuyo propósito es medir Calidad del Servicio, a los efectos de su aplicación a los usuarios de la Municipalidad distrital de Baños del Inca

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Dr/ Mg: Pecho Tataje Luis Alberto
(Apellidos y nombres del experto validador)

DNI 21416984

Especialidad del validador: Ing. Pesquero

Trujillo, a los 10 días del mes de Febrero de 2022



Anexo 05: Confiabilidad de instrumentos

Resumen del procesamiento de los datos – variable 1: Calidad de servicio

		N	%
Casos	Válidos	30	100.0
	Excluidos ^a	0	0.0
	Total	30	100.0

Nota. Información extraída del Programa SPSS V. 25

Estadístico de fiabilidad – variable 1: Calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
.836	15

Nota. Información extraída del Programa SPSS V. 25

Resumen del procesamiento de los datos – variable 2: Satisfacción del usuario

		N	%
Casos	Válidos	30	100.0
	Excluidos ^a	0	0.0
	Total	30	100.0

Nota. Información extraída del Programa SPSS V. 25

Estadístico de fiabilidad – variable 2: Satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.848	12

Nota. Información extraída del Programa SPSS V. 25

Para ambas variables de investigación, los valores del Alfa de Cronbach son mayores al 0.7, por lo tanto, se puede afirmar que los cuestionarios son confiables.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI
ESCUELA DE POSGRADO**

Anexo 06: Matriz de consistencia

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Baños del Inca, 2022.	<p>Problema general: ¿De qué manera se relaciona la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Baños del Inca, 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Baños del Inca, 2022? ▪ ¿Cuál es la relación entre los elementos concretos y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Baños del Inca, 2022? ▪ ¿Cuál es la relación entre la empatía y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Baños del Inca, 2022? 	<p>Hipótesis General: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Baños del Inca, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Baños del Inca, 2022. ▪ Existe relación significativa entre los elementos concretos y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Baños del Inca, 2022. ▪ Existe relación significativa entre la empatía y satisfacción de los usuarios en la 	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Baños del Inca, 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Baños del Inca, 2022. ▪ Establecer la relación entre los elementos concretos y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Baños del Inca, 2022. ▪ Determinar la relación entre la empatía y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Baños del Inca, 2022. 	V1: Calidad de servicio	<p>Capacidad de respuesta.</p> <p>Elementos concretos.</p> <p>Empatía.</p> <p>Fiabilidad.</p> <p>Seguridad.</p>	<p>Tipo: Cuantitativo Básica Correlacional</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p> <p>Diseño: No experimental correlacional transversal</p> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 -- r --> O2 </pre> <p>En donde: M = Muestra O1 = Calidad de servicio O2 = Satisfacción del usuario r = Relación</p>



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI
ESCUELA DE POSGRADO**

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Baños del Inca, 2022? ▪ ¿Cuál es relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Baños del Inca, 2022? 	<p>Municipalidad Distrital Baños del Inca, 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Existe relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Baños del Inca, 2022. ▪ Existe relación significativa entre la seguridad y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Baños del Inca, 2022. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer la relación entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Baños del Inca, 2022. ▪ Determinar la relación entre la seguridad y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Baños del Inca, 2022. 	<p align="center">V2: Satisfacción del usuario</p>	<p>Expectativas.</p> <p>Trato recibido.</p> <p>Fidelización.</p> <p>Conformidad del usuario.</p>	<p>Muestra: La muestra en la presente tesis estará conformada por 384 usuarios de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Métodos de análisis de investigación: - Estadística descriptiva - Estadística inferencial</p>
--	---	--	---	---	--	---