

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**Calidad percibida y satisfacción de servicio en personas con diversidad
funcional en la OMAPEDs de la región Pasco, 2022**

Para optar el grado académico de Maestro en:

Ciencias de la Administración

Mención: Gestión Pública y Desarrollo Local

Autor:

Bach. Sara Sonia FAUSTINO GARCIA

Asesor:

Dr. Edgar CONDOR CAPCHA

Cerro de Pasco – Perú – 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

Calidad percibida y satisfacción de servicio en personas con diversidad

funcional en la OMAPEDs de la región Pasco, 2022

Sustentada y aprobada ante los miembros de jurado:

Dr. Iván Bruno POMALAZA BUENDÍA
PRESIDENTE

Dr. Fortunato Tarcisio INGA JACAY
MIEMBRO

Mg. Juan Antonio RICALDI BALDEON
MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Escuela de Posgrado
Unidad de Investigación

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 008-2023- DI-EPG-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Sara Sonia FAUSTINO GARCIA

Escuela de Posgrado:

MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN – MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL

Tipo de trabajo:

Tesis

TÍTULO DEL TRABAJO:

“CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN DE SERVICIO EN PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL EN LA OMAPEDS DE LA REGIÓN PASCO, 2022”

ASESOR (A): Dr. Edgar CONDOR CAPCHA

Índice de Similitud:

16%

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 20 de febrero del 2023

Dr. Julio César Carhuaricra Meza
Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado
UNDAC
Pasco – Perú

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación para obtener el grado de magister dedico con todo cariño a mi esposo e hijos, por ser fuente de inspiración para mi superación profesional y personal, a mis profesores de la maestría por por valioso aporte académico.

AGRADECIMIENTO

Agradezco eternamente a nuestro Dios todopoderoso, a mis docentes de la maestría por impartir su experiencia y conocimiento académico a mi asesor por haberme guiado hasta la culminación de mi tesis. Dios les bendiga a cada uno de ellos.

RESUMEN

En la presente investigación se realizó el estudio con el propósito de determinar la calidad percibida y su relación con la satisfacción del servicio para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco. Se relacionó las variables calidad percibida y la satisfacción del servicio, así como la variable calidad percibida también se logró asociar con las dimensiones de la variable satisfacción del cliente: tangibilidad de servicio, tratamiento al cliente, expectativa de servicio y satisfacción completa. En nuestro trabajo de investigación la muestra es de 72 jefes de las OMAPEDS de la Región de Pasco quienes fueron encuestado para recopilar datos de primera fuente. Del mismo modo scon respecto a la variable calidad percibida el 40% respondió algunas veces si, algunas veces no perciben la calidad de servicio, del mismo modo se puede apreciar que el 30% de encuestados respondió nunca perciben la calidad de servicio, mientras que el 20% de colaboradores dijeron la mayoría de las veces si y finalmente el 10% de personas encuestadas respondieron siempre perciben la calidad de servicio. De la variable satisfacción del servicio, el 50% respondió excelente, del mismo modo se puede apreciar que el 30% de encuestados respondió bien, mientras que el 14% de colaboradores dijeron muy bien respecto a la satisfacción del servicio de los jefes encuestadas respondieron de un total de 72 muestras significativas de la investigación Por cuanto el valor es $p < 0.000$ menor al valor alfa que es 0.05 s concluyó que la calidad percibida se relaciona con la dimensión tangibilidad de servicio para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco.

Palabra clave: Calidad percibida, satisfacción de servicio

ABSTRACT

In the present investigation, the study was carried out with the purpose of determining the perceived quality and its relationship with the satisfaction of the service for people with functional diversity in the OMAPEDS of the Pasco Region. The variables perceived quality and service satisfaction were related, as well as the variable perceived quality, it was also associated with the dimensions of the customer satisfaction variable: service tangibility, customer treatment, service expectation and complete satisfaction. In our research work, the sample is made up of 72 heads of the OMAPEDs of the Pasco Region who were surveyed to collect primary source data. In the same way, with respect to the perceived quality variable, 40% answered sometimes yes, sometimes they do not perceive the quality of service, in the same way it can be seen that 30% of respondents answered that they never perceive the quality of service, while the 20% of collaborators said most of the time yes and finally 10% of people surveyed answered that they always perceive the quality of service. Of the service satisfaction variable, 50% answered excellent, in the same way it can be seen that 30% of respondents answered well, while 14% of collaborators said very well regarding the satisfaction of the service of the bosses surveyed, they answered of a total of 72 significant samples of the investigation. Because the value is $p < 0.000$ less than the alpha value that is 0.05, it was concluded that the perceived quality is related to the tangibility dimension of service for people with functional diversity in the ASMO of the Pasco Region.

Keyword: Perceived quality, service satisfaction

INTRODUCCIÓN

La presente tesis intitulado “Calidad percibida y satisfacción de servicio en personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022” realiza el análisis y de las variables calidad percibida satisfacción del servicio.

Del mismo modo analiza las dimensiones tangibilidad de servicio, tratamiento al cliente, expectativa de servicio y satisfacción completa de la variable satisfacción del cliente

Estructuralmente el estudio materia de investigación ha seguido la metodología de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. En el capítulo I Planteamiento del problema, en la cual identificamos y formulamos el problema de la siguiente manera ¿Cómo la calidad percibida se relaciona con la satisfacción del servicio para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022?. Detallamos con cuatro problemas secundarios. El propósito u objetivo de la investigación Determinar la calidad percibida y su relación con la satisfacción del servicio para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022.. Detallando con sus respectivos objetivos específicos para luego dar la importancia y la justificación del estudio. El Capítulo II comprende el Marco Teórico donde se hace conocer los antecedentes del estudio las bases teóricas y científicas, los conceptos y las definiciones, así como las delimitaciones de la investigación. Dentro de este acápite se plantea la hipótesis de la investigación de la siguiente manera. La calidad percibida se relaciona con la satisfacción del servicio para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022. Implícitamente se considera cuatro sub hipótesis yuxtapuesta con variables e indicadores la cual en el desarrollo de la investigación deberá ser contrastada con la realidad concreta.

El Capítulo III comprende expresamente la metodología utilizada en el estudio materia de discusión. El nivel de investigación es correlacional puesto que se determinó el nivel de asociatividad existente entre la variable independiente calidad percibida y la variable dependiente satisfacción del cliente. En nuestro trabajo de investigación la muestra es de 72 jefes de las OMAPEDs colaboradores OMAPEDs de la Región de Pasco quienes serán encuestado para recopilar datos de primera fuente El Capítulo IV está compuesto básicamente por la Interpretación y contrastaron de resultados obtenidos durante su desarrollo, en la cual se detalla con cuadros, gráficos. En un acápite aparte se presenta el contraste de la hipótesis con sus respectivas estadísticas de prueba. Finalmente se concluye que: Con respecto a la variable calidad percibida el 40% respondió algunas veces si, algunas veces no perciben la calidad de servicio, del mismo modo se puede apreciar que el 30% de encuestados respondió nunca perciben la calidad de servicio, mientras que el 20% de colaboradores dijeron la mayoría de las veces si y finalmente el 10% de personas encuestadas respondieron siempre perciben la calidad de servicio. Por cuanto el valor es $p < 0.000$ menor al valor alfa que es 0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula, nos quedamos con la hipótesis alterna, en consecuencia, La calidad percibida se relaciona con la dimensión tangibilidad de servicio para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022.

Al concluir la investigación sentimos una inmensa satisfacción interna por cuanto creemos haber logrado aportar con conocimiento, que servirá no solamente al ámbito académico sino al gobierno nacional y sub nacional con sus respectivos sectores e Instituciones públicas. En lo personal, cumplimos parte de nuestra meta y que por tanto avizoro más de cerca mi visión personal y familiar.

INDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

ÍNDICE DE CUADROS

ÍNDICE GRÁFICOS

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema	1
1.2.	Delimitación de la investigación	4
1.2.1.	Delimitación espacial	4
1.2.2.	Delimitación Temporal.....	5
1.2.3.	Delimitación social.....	5
1.3.	Formulación del problema.....	5
1.3.1.	Problema general	5
1.3.2.	Problemas específicos	5
1.4.	Formulación de objetivos	6
1.4.1.	Objetivo general	6
1.4.2.	Objetivos específicos.....	6
1.5.	Justificación de la investigación.....	7
1.6.	Limitaciones de la investigación	8

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio	9
2.1.1.	Antecedentes internacionales	9
2.1.2.	Antecedentes nacionales.....	12
2.2.	Bases teóricas – Científicas	15
2.2.1.	Conceptualización de la variable independiente, calidad percibida. Calidad.....	15
2.2.2.	Conceptualización de la variable dependiente satisfacción de servicio .	23
2.3.	Definición de términos básicos	27
2.4.	Formulación de hipótesis.....	29
2.4.1.	Hipótesis general	29
2.4.2.	Hipótesis específica	29
2.5.	Identificación de variables.....	29
2.5.1.	Variable independiente	29
2.5.2.	Variable dependiente	30
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores.....	32
2.6.1.	Variable independiente: Calidad percibida	32
2.6.2.	Variable independiente:.....	32

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACION

3.1.	Tipo de investigación	34
3.2.	Nivel de investigación	35
3.3.	Métodos de investigación.....	35
3.4.	Diseño de investigación.....	35

3.5.	Población y muestra	37
3.5.1.	Población	37
3.5.2.	Muestras	37
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
3.6.1.	Técnicas	38
3.6.2.	Instrumentos	39
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	39
3.7.1.	Validez.....	39
3.7.2.	Confiabilidad del instrumento	39
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	40
3.9.	Tratamiento estadístico.....	41
3.10.	Orientación ética filosófica y epistémica.	41

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo	42
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	43
4.2.1.	Variable independiente: Calidad Percibida (Agrupada).....	43
4.2.2.	Variable dependiente: Satisfacción de servicio	50
4.3.	Prueba de hipótesis	56
4.3.1.	Correlaciones no paramétricas	56
4.3.2.	Hipótesis general	57
4.3.3.	Hipótesis específica 1	59
4.3.4.	Hipótesis específica 2	61
4.3.5.	Hipótesis específica 3	62
4.3.6.	Hipótesis específica 4	64

4.4. Discusión de resultados66

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

ANEXOS

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Resumen de procesamiento de casos.....	40
Cuadro 2 Alfa de cronbach	40
Cuadro 3 Variable independiente Calidad Percibida	43
Cuadro 4 Dimensión Confiabilidad	44
Cuadro 5 Dimensión confianza.....	46
Cuadro 6 Dimensión tangibilidad	47
Cuadro 7 Dimensión capacidad de receptividad.....	48
Cuadro 8 Dimensión empatía.....	49
Cuadro 9 Variable dependiente satisfacción de servicio.....	50
Cuadro 10 Dimensión tangibilidad	51
Cuadro 11 Dimensión tratamiento al cliente.....	52
Cuadro 12 Dimensión admonición.....	54
Cuadro 13 Dimensión satisfacción completa.....	55
Cuadro 14 Coeficiente de correlación de Spearman	57
Cuadro 15 Correlación: Calidad Percibida y Satisfacción de servicio Correlaciones .	58
Cuadro 16 Correlación calidad Percibida (Agrupada) y Dimensión: Tratamiento al cliente	60
Cuadro 17 Correlación calidad Percibida (Agrupada) y Dimensión: Tratamiento al cliente	60
Cuadro 18 Correlación: Calidad Percibida (Agrupada) y Dimensión: Admonición ...	62
Cuadro 19 Correlación: Calidad Percibida (Agrupada) y Dimensión satisfacción completa	63
Cuadro 20 Calidad Percibida (Agrupada) y Dimensión: Satisfacción completa	65

ÍNDICE GRÁFICOS

Gráfico 1 Variable independiente: Calidad Percibida	44
Gráfico 2 Dimensión Confiabilidad	45
Gráfico 3 Dimensión confianza	47
Gráfico 4 Dimensión tangibilidad	48
Gráfico 5 Dimensión capacidad de receptividad.....	49
Gráfico 6 Dimensión empatía.....	50
Gráfico 7 Diagrama de barra de la variable independiente	51
Gráfico 8 Dimensión tangibilidad	52
Gráfico 9 Dimensión tratamiento al cliente.....	53
Gráfico 10 Dimensión admonición.....	55
Gráfico 11 Frecuencia de la Variable dependiente.....	56

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

En estos tiempos, la Dirección Regional de Salud Pasco, soslaya el ingreso a la modernización y Descentralización del Estado Peruano, como es de sincerar y mejorar sus relaciones con la ciudadanía y servir mejor al cliente y así prestar servicios eficientes.

La administración actual de la Dirección Regional de Salud Pasco, está agotado debido a una planificación ritual e ineficaz y a rutinas operativas de baja calidad. Esta debilidad está acompañada por una ineficaz administración sectorial de las dos hermanas provincias de nuestra Región.

El problema relevante advertido en la Dirección Regional de Salud Pasco, es que actual administración no alcanza con eficiencia y eficacia a las Provincias de Oxapampa y Daniel Alcides Carrión, quedando los colaboradores desamparados por el estamento que fiscaliza y garantiza el cumplimiento de la Legislación Laboral.

La presente investigación de Tesis busca analizar y desarrollar estrategias para la integración de la “persona con discapacidad, la tendencia de la gestión inclusiva en el gobierno regional de la Oficina regional de la atención a la persona con Discapacidad (OREDIS) y en gobierno locales las Oficina Municipal de Atención a la persona con Discapacidad OMAPEDs de los Gobiernos Locales de la región de Pasco”. (Ministerio de la mujer y población vulnerable, 2017).

“En este marco de cosas, las políticas económicas y sociales implementadas en los últimos años, que se han preocupado de reducir los niveles de desigualdad y exclusión de los sectores más pobres y excluidos de nuestro país, recién han comenzado a reparar en las condiciones de pobreza, exclusión e invisibilidad de la población con discapacidad, habiéndose iniciado un proceso gradual de formulación de políticas Públicas con el objeto de dar atención a sus urgentes necesidades de protección”.(Ministerio de la mujer y población vulnerable, 2021c).

“...en tal sentido, el Consejo Nacional Para de la Persona con Discapacidad CONADIS tiene como nuevo desafío incrementar una mayor participación de la sociedad civil en la consulta y toma de decisiones sobre el rumbo que tendrán temas vigentes hoy en día, como la ejecución de los programas presupuestales en materia de discapacidad”. (Ministerio de la mujer y población vulnerable, 2021d).

Coinciden los nuevos escenarios de la discapacidad, con la reciente aprobación de la Ley General de la Persona con Discapacidad, Ley N° 29973. Con el inicio del proceso de armonización de las normas nacionales a lo dispuesto por la Convención sobre los Derechos de las Personas con “Discapacidad de la ONU. Con el cambio de modelo conceptual en el Perú, orientando de aquí en

adelante a las políticas públicas hacia la eliminación progresiva de las barreras que determinan y agravan la exclusión a causa de la discapacidad”. (Ministerio de la mujer y población vulnerable, 2021a). “reglamentar la aplicación de las pensiones no contributivas, generar los procedimientos para que en los programas sociales tengan acceso preferente las personas con discapacidad, alinear la cadena de gestión pública CONADIS – OREDIS – OMAPED a la estructura del nuevo Sistema Nacional de las Personas con Discapacidad (SINAPEDIS)”. (Ministerio de la mujer y población vulnerable, 2017) “El rol sancionador del CONADIS constituye un elemento de suma importancia para asegurar el cumplimiento de las disposiciones del ordenamiento jurídico nacional, en especial la Ley N° 29973 Ley General La Persona con Discapacidad y su reglamentación del D.S. N° 002-2014 MIMP”.

(Ministerio de la mujer y población vulnerable, 2021d) “Asimismo, el fortalecimiento de capacidades y la provisión de asistencia técnica destinadas a los funcionarios, autoridades y la sociedad civil favorecerá la implementación de las políticas nacionales, regionales, locales y sectoriales en materia de discapacidad”. (Ministerio de la mujer y población vulnerable, 2021c) “..otro aspecto pendiente de identificar es el presupuesto total asignado a factores de riesgo para adquirir discapacidades, este año fortalecido con la atención especial que tendrá el cáncer, el tamizaje neonatal, la diabetes”. (República, 2019).

“Siendo la discapacidad un concepto que evoluciona, los mayores esfuerzos en el año 2013 estarán orientados a alcanzar la inclusión social y económica de las personas con discapacidad, articulando con los sectores, promoviendo la progresiva participación de las personas con discapacidad a través de sus organizaciones y mejorando el trabajo de asistencia técnica a partir

de la rectoría que nos encarga la Ley N° 29973”. 1 Revista CONADIS N° 2, (pág. 19 2).

“La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad señala: e) Reconociendo que la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”. .(Ministerio de la mujer y población vulnerable, 2021b).

“Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”. escenario normativo favorable año 2013 con la aprobación de su nueva Ley Orgánica, el CONADIS. (Ministerio de la mujer y población vulnerable, 2021b).

Nuestra investigación se acota en la siguiente pregunta: ¿Cómo la calidad percibida se relaciona en la tangibilidad de servicio para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022?

1.2. Delimitación de la investigación

Según la problemática a estudiar encontramos la 1ra encuesta nacional especializada en discapacidad, que constituye una línea de base indispensable para formular y mejorar políticas públicas en discapacidad, se tendrá la siguiente delimitación:

1.2.1. Delimitación espacial

La investigación comprenderá a funcionarios del gobierno regional 01 y Gobiernos Locales de los 29 distritos de la región de Pasco. 01 directora de la

Oficina Regional de Atención a la Persona con Discapacidad (OREDIS) y de los gobiernos locales 29 jefes de las Oficina municipal de Atención a la Persona con Discapacidad (OMAPEDs son 30 funcionarios

1.2.2. Delimitación Temporal

El estudio de la investigación se realizará en 06 meses, para la cual se comenzará en el mes de marzo culminando en el mes de julio del 2022.

1.2.3. Delimitación social

Se aplicará la técnica documental y la técnica de campo para la recopilación de información del gobierno regional la directora de la Oficina Regional de Atención a la Persona con Discapacidad (OREDIS) y de los gobiernos locales a los jefes de las Oficina municipal de Atención a la Persona con Discapacidad (OMAPEDs) con la entrevista y las encuestas que son los actores directos, cuyo resultado nos llevara a comprobar la hipótesis que se busca como objetivo de una gestión inclusiva para las personas con discapacidad.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo la calidad percibida se relaciona con la satisfacción del servicio para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es el nivel de relación entre la calidad percibida y la tangibilidad de servicio para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022?

- b) ¿Cómo la calidad percibida se relaciona con el tratamiento al cliente para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022?
- c) ¿Cómo la calidad percibida se relaciona la expectativa del servicio para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022?
- d) ¿En qué medida existe el nivel de relación entre la calidad percibida y y la satisfacción completa para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la calidad percibida y su relación con la satisfacción del servicio para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Describir la relación de la calidad percibida y la tangibilidad de servicio para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022.
- b) Determinar si la calidad percibida se relaciona con el tratamiento al cliente para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022.
- c) Establecer cómo la calidad percibida se relaciona la expectativa del servicio para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022.

- d) Identificar en qué medida existe el nivel de relación entre la calidad percibida y y la satisfacción completa para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022.

1.5. Justificación de la investigación

Nuestro trabajo de investigación está justificado a razón de algunas consideraciones a saber:

A nivel nacional en el Perú hay solo 25 gobiernos regiones que cuenta con una Oficina Regional de Atención a la persona con discapacidad (OREDIS) y 585 gobiernos locales, de más de 1.800 que existen en todo el país, cuentan con una Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad (OMAPEDs), son pocos los que han implementado debidamente esa dependencia según el informe de CONADIS.

Esto nos demuestra el poco interés que le dan las autoridades locales a este tema de inclusión social como un enfoque de una gestión inclusiva para personas con discapacidad. Por lo que se hace necesario realizar la investigación para determinar la existencia de relación entre las variables calidad percibida y satisfacción de servicio.

“Las OMAPEDs tienen como principal reto promover la igualdad de oportunidades, el desarrollo inclusivo, desarrollando actividades que conduzcan a su plena inclusión en la comunidad”,

Teniendo en cuenta que los niveles de pobreza y exclusión que afecta no sólo a 3.5 millones de peruanos con discapacidad de todo nivel social, económico, edad, género etc., sino también a sus familias, por los efectos que genera en las familias, lo cual triplica el impacto de esta condición en las variables económicas

y sociales de la población peruana, es otra de las razones por que se justifica la presente investigación.

1.6. Limitaciones de la investigación

Como en toda investigación las limitaciones serán múltiples, tanto de carácter técnico como es en el momento de recopilar información primaria ya sea por la pandemia o los datos falsos que se puede recoger asimismo las limitaciones son de orden económicas, sociales y bibliográficos bibliográfica; sin embargo, creemos que estas limitaciones serán superadas a la medida que vamos contextualizando en el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

(Civera, 2018) en la tesis para obtener el grado de doctor "Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido" Universidad Jaume departamento de administración de empresas y marketing, la cual llegó a la siguiente conclusión:

“Una vez vista de forma sectorial e individualizada la influencia de las variables de calidad en la formación de la satisfacción con el personal médico, de enfermería e instalaciones y la satisfacción global en cada uno de los tres hospitales objeto del estudio, y en qué medida contribuyen las distintas variables en su formación, podemos concluir al realizar un estudio comparativo entre ellos, que en lo referente a la formación de la satisfacción con el personal médico y de enfermería, en ninguno de los tres hospitales excepto en el Hospital de Sagunto y exclusivamente para el personal de enfermería, influye el constructo “profesionalidad del personal”, es decir ni la formación, ni el grado de

conocimientos, ni la competencia, ni experiencia del personal médico y de enfermería influyen en la formación de la satisfacción con este personal. Este hecho paradójico, podría explicarse porque nuestros pacientes ya dan por hecho que sus médicos y enfermeras disponen ya de un alto grado de profesionalidad, y por consiguiente pasan a valorar más otras variables en la formación de la satisfacción con este personal, como son: trato personal, confianza, empatía, información y coordinación. Es decir, dado que las profesionalidades entienden que la tienen asegurada, lo que buscan son obtener otros valores no menos importantes que la profesionalidad, como son: sentirse cómodos explicando sus problemas, preguntando sus dudas, sintiéndose escuchados y siendo tratados de forma personalizada, solucionando rápido sus problemas y recibiendo información completa, de forma continua y comprensible sobre su proceso, fundamentalmente”. (p. 216)

(Parra, 2018) Tesis para optar el grado académico de doctor "Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual" Universidad Católica San Antonio, escuela internacional de doctorado, programa de doctorado en administración y dirección de empresas. Las conclusiones que arribaron:

“En cuanto al instrumento de medida para evaluar la calidad del servicio, los usuarios del Servicio Educativo de ASTRADE perciben que la calidad del servicio se compone de dos factores: tangibles e intangibles (Harrison-Walker, 2011). En este sentido, para los usuarios la calidad del servicio no es un constructo unidimensional como proponen Cronin y Taylor (1992), pero tampoco perciben las cinco dimensiones propuestas por Parasuraman et al. (1988). Por lo tanto, dando respuesta a los objetivos de la presente investigación, se puede afirmar que

el constructo calidad del servicio ha sido validado y se trata de un constructo multidimensional formado por dos factores, tangibles e intangibles, en el contexto del servicio evaluado. Por otro lado, el factor intangible se compone de los siguientes ítems: En el Servicio Educativo realizan bien el servicio a la primera, En el Servicio Educativo concluyen el servicio en el tiempo prometido, En el Servicio Educativo tratan de cometer los menores errores posibles, Los terapeutas del Servicio Educativo, informan con precisión sobre la evolución del servicio. Los terapeutas del Servicio Educativo, desarrollan el servicio en el tiempo adecuado. Los terapeutas del Servicio Educativo, son siempre amables con usted, Los terapeutas del Servicio Educativo, le dan una atención personalizada, y los terapeutas del Servicio Educativo comprenden sus necesidades específicas”.

(A. Bernal, 2021) tesis doctoral intitulado "Fidelización de clientes en organizaciones deportivas: Calidad , valor percibido y satisfacción como factores determinantes" Universidad de Sevilla, departamento de educación física y deporte, las conclusiones son las siguientes:

“Como ya se expuso al inicio de este trabajo, la importante evolución y desarrollo experimentado en el sector deportivo ha supuesto un incremento de organizaciones deportivas. Esto lleva parejo una alta rotación de los usuarios entre las diferentes organizaciones, lo cual supone una preocupación para las empresas que están inmersas en la búsqueda de la superioridad y en una lucha constante por la captación de nuevos clientes y de la fidelización de los que ya lo son.

En este sentido, la importancia de aumentar la fidelidad de los clientes va creciendo, pues, ésta, repercute en el incremento de las compras, la resistencia a la competencia, dar referencias positivas a otros posibles clientes y la ampliación

de un 25% a un 100% el valor del cliente medio si se aumenta un 5% la retención de los mismos. Por este motivo, y con la intención de dar respuesta a la problemática comentada, este trabajo ofrece las siguientes conclusiones a partir de los objetivos planteados: Validar y adaptar el instrumento de medida “intenciones de comportamiento” (Setó, 2003) en el sector deportivo. Se llegó a un modelo reespecificado compuesto por 10 ítems (contaré, recomendaré, animaré, cualquier, próximos, precios, dispuesto, cambiaré, problema y reclamaré) agrupados en 3 factores (lealtad, precio, respuesta)”.

2.1.2. Antecedentes nacionales

(Rojas & Mamani, 2019)(Martel, 2018) para optar el grado de maestro en gestión pública "Calidad percibida y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en Instituciones educativas de la UGEL 02 – Lima, 2018". Universidad César Vallejo escuela de posgrado maestría en gestión pública. Quien llegó a la siguiente conclusión:

“Primera: se determinó que existe relación entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018. El coeficiente $Rho = ,795$ que indica una correlación positiva fuerte.

Segunda: Se logró determinar que existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018. El coeficiente $Rho = ,206$ que indica una correlación positiva débil.

Tercera: Se determino que existe relación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martin de Porras – Lima, 2018. El coeficiente $Rho= ,202$ que indica una correlación positiva débil.

Cuarta: se ha determinado que existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martin de Porras – Lima, 2018. El coeficiente $Rho= ,262$ que indica una correlación positiva débil.

Quinta: fue posible determinar que existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martin de Porras – Lima, 2018. El coeficiente $Rho= ,346$ que indica una correlación positiva débil”.

(Cueva-trelles, 2019) para optar el título profesional de ingeniero "Evaluación de la calidad percibida por los clientes del hotel los portales a través del análisis de sus expectativas y percepciones". Universidad de Piura, facultad de ingeniería, área departamental de ingeniería industrial y de sistemas. Las conclusiones son los siguientes:

“Como segundo objetivo, la presente tesis buscaba mostrar empíricamente la aplicación del modelo SERVQUAL y el análisis de los resultados obtenidos. Para ello, se eligió al hotel Los Portales, el cual cuenta excelentes instalaciones y un gran reconocimiento por el servicio que brinda a sus clientes. Además, hay que tener en cuenta que el sector hotelero en el Perú ha mostrado un fuerte crecimiento en los últimos años, en un promedio de 10% al

año, y se estima que mantenga este ritmo de desarrollo, lo cual tiene una repercusión directa en la economía del país.

La encuesta propuesta por el modelo se adaptó en cuanto al número de preguntas y al formato que generalmente se aplica, considerando en una misma encuesta las expectativas, percepciones e importancia de cada proposición. Además, se consideraron tres preguntas adicionales para conocer algunos datos demográficos básicos y de frecuencia del encuestado.

La distribución de preguntas según cada dimensión de la calidad se hizo de acuerdo al servicio elegido, el cual es un servicio mixto, con un alto contacto con el cliente, pero al mismo tiempo con una fuerte dependencia de la parte tangible. Por ello, se creyó conveniente darles un mayor peso a las dimensiones de tangibilidad y confiabilidad.

Las encuestas fueron administradas a los huéspedes del hotel durante tres semanas en el mes de noviembre, un mes promedio del año para este tipo de servicio. El grado de respuesta fue alto, aunque algunos clientes expresaron su incomodidad por la longitud del cuestionario. Como se expresó líneas arriba, aunque esta es una de las principales críticas del modelo, también esta doble medición representa el potencial de la escala SERVQUAL”.

(Rojas & Mamani, 2019) para optar el grado de maestro "Calidad percibida y satisfacción del usuario externo del laboratorio clínico del centro de salud Santa Luzmila. 2018", Universidad César Vallejo, escuela de posgrado, programa académico de maestría en gestión de los servicios de salud. El investigador llegó a la siguiente conclusión:

“La calidad percibida se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa

Luzmila, 2014. ($r_s = 0,623$, $p < 0,005$). La tangibilidad se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014. ($r_s = 0,736$, $p < 0,005$). La fiabilidad se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014. ($r_s = 0,678$, $p < 0,005$). La capacidad de respuesta se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014. ($r_s = 0,749$, $p < 0,005$). La seguridad se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014. ($r_s = 0,638$, $p < 0,005$). La empatía se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014. ($r_s = 0,731$, $p < 0,005$)”.

2.2. Bases teóricas – Científicas

2.2.1. Conceptualización de la variable independiente, calidad percibida.

Calidad

(Koontz et al., 2012) “La administración de la calidad total (ACT) Calidad de servicio; sin embargo, este concepto tiene varios significados: en general, supone el compromiso a largo plazo de tender a la mejora continua de la calidad, en toda la organización y con la participación activa de los miembros de todos los niveles, para cumplir y exceder las expectativas de los clientes; a esta filosofía impulsada por la alta gerencia se la considera una forma de vida organizacional, y en cierto sentido es simplemente administración efectiva”.

(Stoner et al., 1992) El autor respecto a la calidad dice “representa un concepto muy complejo que se ha convertido, universalmente, en uno de los más

atractivos para la teoría de la administración. Hoy, en el mundo de las empresas, se ha iniciado la revolución de la calidad. por ahora baste decir que, hoy por hoy, todo negocio quiere tener productos y servicios de calidad, y con ello queremos decir productos y servicios que son superiores a la media, que tienen el nivel de desempeño necesario y son asequibles

Stewart. J. (2018) asesor de McKinsey: “... La calidad es una apreciación de que una cosa es mejor que otra. Va cambiando a lo largo de la vida y cambia de una generación a otra, además varía de acuerdo con las diferentes facetas de la actividad humana”.

(Stoner et al., 1992) define a la administración de la calidad total (ACT): Compromiso de la cultura de la organización dirigido a satisfacer a los clientes mediante el uso de un sistema integral de herramientas, técnicas y capacitación. La ACT entraña la mejora continua de los procesos de la organización, la cual da por resultado productos y servicios de gran calidad.

a) Modelo de evaluación de la calidad de servicio

Modelo de evaluación de la calidad del servicio Service Quality (SERVQUAL)

(Aguilar, 2019) “La escasa literatura en los 80 sobre calidad del servicio y la necesidad de contar con instrumentos para medirla impulsan el desarrollo de uno de los primeros y más reconocido trabajo en el área, denominado Modelo SERVQUAL. Esta propuesta de la escuela americana de marketing, fue desarrollada en varias etapas por un equipo de investigadores conformado por Parasuraman, Berry y Zeithaml. Inicialmente en 1985 con un estudio de tipo cualitativo, con entrevistas a usuarios y directivos de cuatro (4) reconocidas empresas de servicios de los Estados Unidos: banca minorista,

tarjetas de crédito, corredores de valores y reparación y mantenimiento de equipos”.

Modelo Service Performance SERVPERF de Cronin y Taylor (1992)

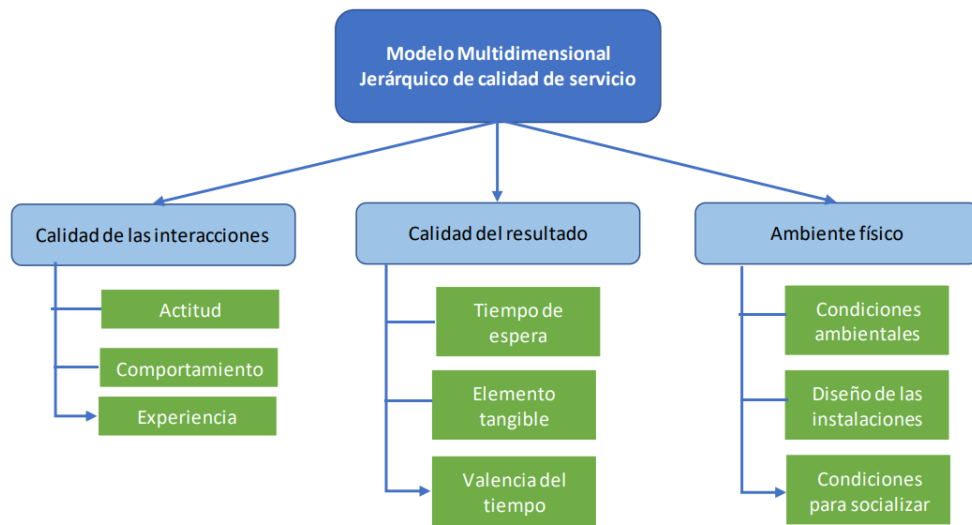
(Duque, 2005; Duque y Chaparro, 2012; Villalba, 2013) “El modelo SERVPERF surge a raíz de las críticas realizadas por diversos autores al modelo SERVQUAL, específicamente sobre su escala para medir las expectativas. Cronin y Taylor (1992) lo proponen como modelo alternativo para evaluar la calidad del servicio basado exclusivamente en las percepciones de los usuarios sobre el desempeño del servicio. Esta escala descarta el uso de las expectativas en esta evaluación. Este utiliza una escala similar a la del SERVQUAL por lo que emplea sus 22 ítems para evaluar sólo las percepciones, simplificando así este proceso”.

Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin (2001) Brady

(Gallardo & Reynaldos, 2018) se basan en las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio para la evaluación del desempeño del servicio en múltiples niveles y, al inicio, los combinan para llegar a su percepción global”.

“A través de su investigación cualitativa y empírica muestran como la calidad del servicio constituye una estructura de tercer orden, donde la percepción se dependen por dimensiones y, a su vez, éstas en subdimensiones. El modelo de Brady y Cronin (2001) propone tres (3) dimensiones principales: calidad de la interacción, ambiente físico y calidad de los resultados”. Brady y Cronin (2001).

Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin

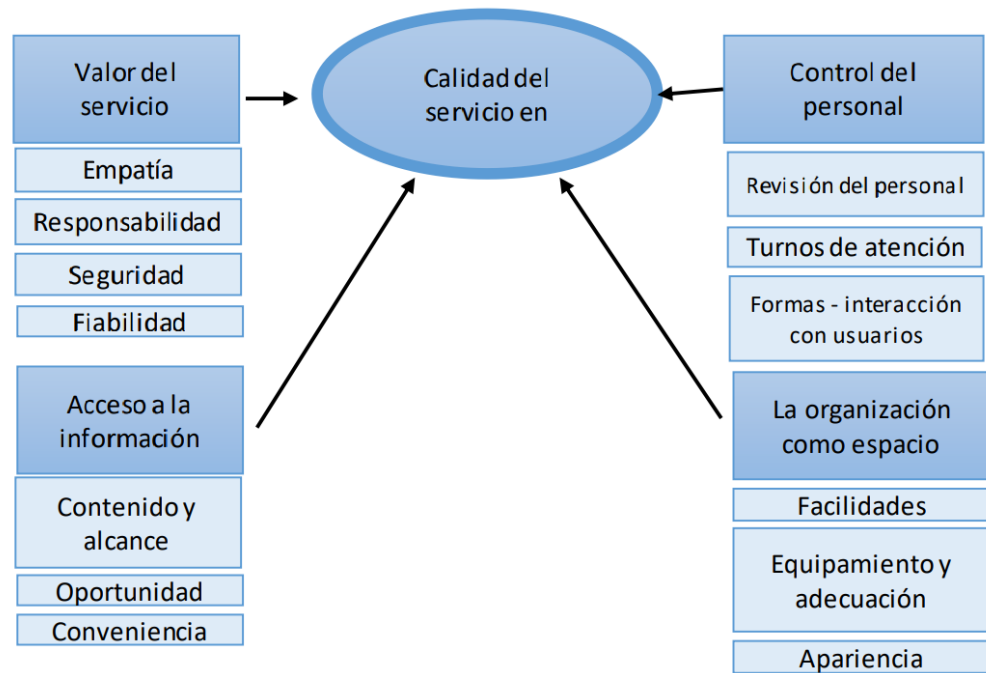


Fuente: Brady y Cronin (2001)

Modelo de calidad del servicio para bibliotecas LibQUAL EI

(Gázquez et al., 2017) “El modelo de LibQUAL propuesto por Cook, Heath y Thompson en el año 2001, se deriva de la aplicación de una versión modificada del instrumento SERVQUAL a una serie de bibliotecas universitarias de los Estados Unidos. Los resultados mostraron que este instrumento no era plenamente satisfactorio y que requería una adaptación a la realidad de estos centros (Játiva y Gallo, 2006). LibQUAL permite conocer la calidad de los servicios a partir de los datos proporcionados por los usuarios sobre sus percepciones respecto de los servicios ofrecidos por las bibliotecas”.

Modelo jerárquico multidimensional de Brady y Cronin



Fuente: Brady y Cronin (2001)

b) Calidad percibida

(Serrano-Gómez et al., 2018) Respecto a la calidad percibida dice "La evaluación de la calidad percibida ha cobrado una gran importancia en la gestión de las organizaciones de prestación de servicios. El objetivo de este trabajo es desarrollar una escala con propiedades psicométricas adecuadas, breve y de fácil aplicación que permita incorporar las percepciones de los usuarios a la gestión".

(Cubelo, 2021) sobre la calidad dice: "La calidad radica precisamente en el servicio que recibe el paciente y mucho más importante en la percepción subjetiva que experimente el paciente sobre la asistencia que ha recibido".

c) Calidad de la salud

(Calabuig et al., 2018) "En la actualidad la calidad se ha convertido en una necesidad para garantizar la continuidad y el progreso de las empresas,

generando beneficios que repercutan en los empleados y en la imagen de la organización. Además, el gran desarrollo que en los últimos años ha tenido el sector servicios, ha hecho que se afronte la calidad desde el punto de vista de la calidad de servicio, considerándose éste como el mayor potencial en cuanto a superioridad competitiva que hoy en día pueden tener las empresas” (Lloréns y Fuentes, 2000).

(Navarro-García et al., 2019) “En la literatura sobre calidad de servicio se identifican dos escuelas de pensamiento: a) la escuela nórdica (Grönroos, 1982, 1984; Gummesson, 1978), que sostiene que conforman la calidad de servicio 2 dimensiones interrelacionadas: calidad técnica y calidad funcional; b) la escuela norteamericana (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985; Parasuraman et al., 1988), que ha ido ganando importancia en la literatura sobre calidad de servicio, girando en torno a la creación y desarrollo de la escala SERVQUAL”.

Mira y Aranaz (2019) define a la calidad de salud “como la apreciación que hace el paciente de la adecuación, resultados y beneficios del conjunto de actuaciones en el marco de la atención sanitaria”.

(Borré & Vega, 2019) “consideran que la calidad de los servicios de salud refleja la correspondencia de las características de los servicios ofertados a la población con el sistema de normas valorativas explícitas e implícitas que existen en un momento determinado en una sociedad concreta. Estos autores reconocen las siguientes dimensiones de la calidad: componente científico-técnico, tangibilidad, efectividad, satisfacción y eficiencia. Además, especifican que la calidad ya no es un tema exclusivo de los especialistas, son más frecuentes los cuestionamientos de los pacientes sobre la atención que

se les brinda, y no son sólo con referencia a los aspectos de bienestar o trato sino también sobre aspectos del desarrollo técnico de la atención”.

d) Calidad de servicio según expectativas.

Según Massipetal., (2018) la calidad de servicio según expectativas

“Uso de las expectativas y percepciones del cliente. La calidad del servicio (CS) está basada en el paradigma de la desconfirmación, como resultado de la discrepancia entre percepciones (P) y expectativas (E) respecto al desempeño del servicio. Lo En esta perspectiva se ubican, entre otros, el modelo nórdico de calidad del servicio desarrollado por Grönroos (1984), el norteamericano Service Quality (SERVQUAL) propuesto por Parasuraman y otros (1985,1988), el de servicios de transporte aéreo (Robledo, 2004) y el de servicios bibliotecarios LibQUAL”.(Inga-Berrosipi & Arosquipa, 2019)(Rodríguez et al., 2018)

“Uso de sólo las percepciones del cliente. Esta postura depende la superioridad de la evaluación de la calidad del servicio basada sólo en las percepciones del cliente, frente a los que emplean las diferencias entre percepciones y expectativas (Cronin y Taylor, 1992; Brady y Cronin, 2001; Martínez y Martínez, 2010). Esta postura considera que incluir las expectativas en la evaluación no es necesario, debido a que ésta se fundamenta sólo en la percepción del resultado del servicio. En este sentido se han desarrollado escalas como el SERVPERF (Cronin y Taylor, 1992) y el Modelo Jerár- quico Multidimensional (Brady y Cronin, 2001). Esta perspectiva se representa en la ecuación”.(Morillo Moreno & Morillo Moreno, 2017)

(Morillo Moreno & Morillo Moreno, 2017) “Respecto a la perspectiva ObjetivaSubjetiva (Interna-Externa) para la definición de la calidad del servicio, se identifican dos puntos de vista. La externa, asociada a la percepción y/o expectativas del cliente, también catalogada como calidad subjetiva; y el punto de vista interno cuya evaluación se realiza considerando al prestador del servicio, el cual usa indicadores inter- nos u objetivos” (Ruiz, 2001; Duque, 2005)

Clasificación de los modelos de evaluación de la calidad del servicio

Criterio

Criterio	Descripción
Escuela	<p>1. Nordica. Se ubican las propuestas apoyadas en el trabajo de Grönroos (1984), sostiene que la calidad es el resultado de la comparación entre el servicio esperado y recibido, considerando la calidad técnica y calidad funcional, además de la imagen corporativa de la empresa.</p> <p>2. Norteamericana. Propuestas de evaluación que giran en torno a los aportes de Parasuraman y otros (1985, 1988), quienes identifican cinco (5) dimensiones, además diseñaron el instrumento SERVQUAL.</p>
Aplicación del modelo	<p>1. Modelos generales. Aplicables a diversos tipos de servicios, aquí se ubican los modelos de Grönroos (1984), SERVQUAL (Parasuraman y otros, 1985, 1988), SERVPERF (Cronin y Taylor, 1992), Jerárquico (Brady y Cronin, 2001).</p> <p>2. Modelos especializados. Aplicables a tipos de servicios específicos. Ejemplo: salud (Donabedian, 1966), Bibliotecas (LibQUAL, Cook y otros, 2001), ventas por internet (ES-QUAL, Parasuraman y otros, 2005), supermercados (Rubio, 2014)</p>

<p>Tipo de indicadores</p>	<p>1. Objetivos o internos. Uso de indicadores definidos desde la perspectiva del prestador (Ruiz, 2001; Duque, 2005). Determinados por regulaciones, estándares u objetivos gubernamentales o institucionales. Se usa información disponible en la empresa para medirlos.</p> <p>2. Subjetivos o externos. Uso de indicadores enfocados en el usuario (Duque, 2005). Miden su opinión sobre el servicio que reciben y, generalmente, se recurre a encuestas para recopilarlo (Ruiz, 2001). Es una “visión externa” del cumplimiento de las necesidades, deseos y expectativas de los usuarios. Ejemplos: SERVQUAL (Parasuraman y otros, 1985, 1988), LibQUAL (Cook y otros, 2001), ES-QUAL (Parasuraman y otros, 2005).</p> <p>3. Mixtos. Integran indicadores objetivos y subjetivos. Por ejemplo, el modelo UNE-EN 13816 utilizado en España y en Chile en 1996</p>
<p>Ajustes al paradigma de la desconfirmación</p>	<p>1. Medición de expectativas vs percepciones. SERVQUAL (Parasuraman y otros, 1985, 1988), Grönroos (1984), LibQUAL (Cook y otros, 2001).</p> <p>? Medición de sólo percepciones. SERVPERF (Cronin y Taylor, 1992), Jerárquico Multidimensional (Brady y Cronin, 2001).</p> <p>2. Medición de sólo percepciones. SERVPERF (Cronin y Taylor, 1992), Jerárquico Multidimensional (Brady y Cronin, 2001).</p>
<p>Dimensionalidad de su estructura</p>	<p>1. Multidimensionales. SERVQUAL (Parasuraman y otros, 1985, 1988), Grönroos (1984), LibQUAL (Cook y otros, 2001), Brady y Cronin (2001).</p> <p>2. Unidimensionales. Martínez y Martínez (2007), Bergkvist y Rossiter (2007).</p>

Fuente: (Ruiz, 2001; Duque, 2005).

2.2.2. Conceptualización de la variable dependiente satisfacción de servicio

(Garcés Pintado, 2016) “resaltan que la evaluación de la satisfacción de servicio del paciente forma parte del proceso de prevención y como tal permite

identificar las disfunciones existentes en la organización, así como contribuir al impulso de la mejora de la calidad”.

En esa misma dirección (Cubelo, 2021) “hace alusión a la importancia de analizar la satisfacción en la atención de salud, que los ciudadanos participen activamente en la evaluación, la planificación y redefinición de la política sanitaria es esencial según este autor. En muchos ámbitos existe el convencimiento de que son los usuarios quienes pueden monitorear y finalmente juzgar la calidad de un servicio, y aportar a los decisores información de primera mano sobre determinados aspectos que no es posible obtener por otras vías”.

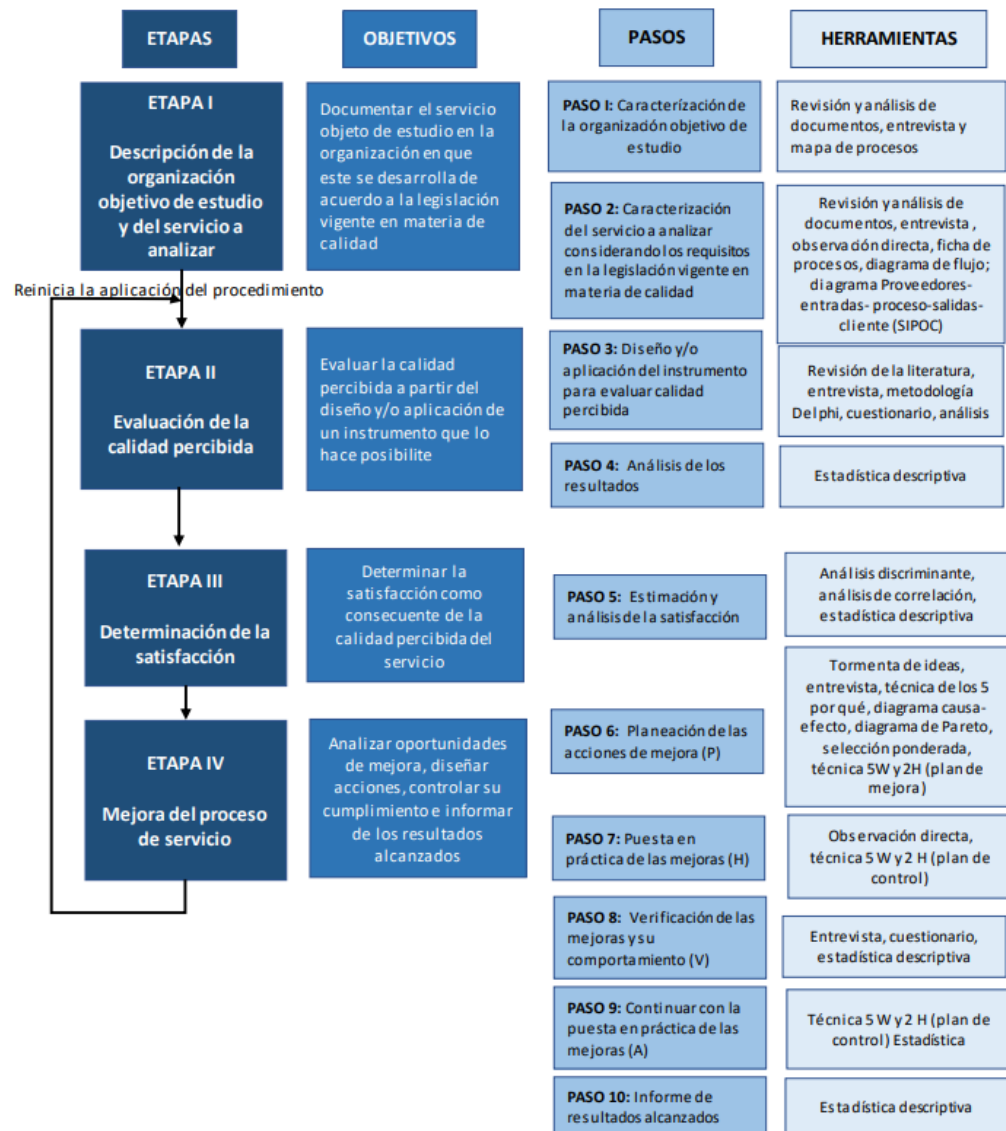
(Durán et al., 2018) “La satisfacción también se considera uno de los componentes básicos de los cuidados de salud de calidad que enuncia la Organización Mundial de la Salud” (Correia y Miranda, 2010), esta es supuesta como un indicador de excelencia y el mejor termómetro para medir la calidad (Herrera, 2007; Ducuara, Garzón, Álvarez y Vidal, 2011).

a) Procedimiento para evaluar la calidad percibida de servicios de atención médica.

(Cubelo, 2021) “El procedimiento que se diseña y se valida se muestra en la Figura 1. El mismo consta de IV etapas y 10 pasos con objetivos definidos y herramientas a considerar en cada uno. La primera etapa hace referencia a la descripción de la organización como sistema de procesos y al mapeo de estos concretamente. La segunda etapa se enmarca al diseño o ajuste de instrumentos de evaluación de la calidad percibida para lo que se sugiere emplear el procedimiento de La tercera etapa explica cómo puede relacionarse la calidad percibida con la satisfacción a partir de una ecuación y una escala interpretativa de los resultados”.

(V. Hernández et al., 2011) “La cuarta etapa especifica el/los momentos de retroalimentación al enfocarse la mejora en las organizaciones en función de los criterios de los clientes”.

Procedimiento para evaluar la calidad percibida



Fuente: (Curbelo, 2021)

(Sánchez Pérez et al., 2005) “La aplicación del procedimiento por etapas se detalla a continuación con los principales resultados alcanzados que tienen posibilidades de generalización en otros servicios de la misma naturaleza y en el resto de las provincias del país”.

Etapa I: Descripción de la organización objeto de estudio y del servicio a analizar. Inicialmente se analiza documentación relacionada con las instituciones de salud y los servicios que se ofrecen que permite caracterizarlos y confeccionar los mapas de procesos, los diagramas de flujo básico, los diagramas SIPOC (Suministradores- Entradas- Procesos- Salidas- Clientes) y las fichas de procesos en cada uno de los casos.(Cantos, 2020)

Etapa II: “Evaluación de la calidad percibida. Teniendo en cuenta las diversas características de los servicios, se diseñan 13 cuestionarios que se suman al validado inicialmente conformados por cuatro apartados: caracterización de los encuestados, evaluación de la calidad de atención, generales y sugerencias. En la caracterización de los encuestados se incluyen variables sociodemográficas y otras relacionadas con elementos que permiten describir el servicio y determinar el cumplimiento de normativas existentes. La evaluación de la calidad de atención se divide en tres o cuatro listas dependiendo de los actores de salud con que se relacionan los usuarios. Todas las proposiciones que se encuentran en estos se orientan a elementos positivos en relación con la calidad del servicio”. (Torres-González & León-Manco, 2020)

Etapa III: “Determinación de la satisfacción. En la primera evaluación se orienta colocar niveles de importancia por dimensiones en el cuestionario, valores que se emplean en la ecuación para la determinación de la satisfacción”.

Etapa IV: “Mejora del proceso de servicios. Luego de completados los cuestionarios por los encuestados en cada uno de los servicios en que se ha realizado el estudio se efectúa un análisis para identificar las deficiencias

existentes por lista en los cuestionarios, o sea se definen las variables que en mayor medida afectan la calidad percibida y como consecuente la satisfacción. Una vez se han identificado estas se efectúa un estudio de causas raíces empleando la técnica de los 5 por qué y el diagrama causa-efecto, y a las causas bases se proyectan alternativas de mejoras que las instituciones deben aplicar dando continuidad a los pasos 7-10 del procedimiento validado. Las aplicaciones efectuadas evidencian el cumplimiento de los principios del procedimiento y se trabaja en la sistematización de los resultados alcanzados en las instituciones y servicios de salud”. (Peralta, 2018)

(Peralta, 2018) “Un servicio es una actividad o serie de actividades de naturaleza más o menos intangible que normalmente, pero no necesariamente, tiene lugar en la interacción entre el cliente y las organizaciones y/o medios físicos o productos y/o sistemas de prestación del servicio, los cuales son ofrecidos como soluciones a los problemas del cliente”.

2.3. Definición de términos básicos

- **Calidad.** Stewart. J. (2018) asesor de McKinsey: “... La calidad es una apreciación de que una cosa es mejor que otra. Va cambiando a lo largo de la vida y cambia de una generación a otra, además varía de acuerdo con las diferentes facetas de la actividad humana”.
- **Administración de la calidad total.** (Koontz et al., 2012) “La administración de la calidad total (ACT) Calidad de servicio; sin embargo, este concepto tiene varios significados: en general, supone el compromiso a largo plazo de tender a la mejora continua de la calidad, en toda la organización y con la participación activa de los miembros de todos los

niveles, para cumplir y exceder las expectativas de los clientes; a esta filosofía impulsada por la alta gerencia se la considera una forma de vida organizacional, y en cierto sentido es simplemente administración efectiva”.

- **Calidad Percibida.** (Serrano-Gómez et al., 2018) Respecto a la calidad percibida dice “La evaluación de la calidad percibida ha cobrado una gran importancia en la gestión de las organizaciones de prestación de servicios. El objetivo de este trabajo es desarrollar una escala con propiedades psicométricas adecuadas, breve y de fácil aplicación que permita incorporar las percepciones de los usuarios a la gestión”.
- **Calidad de la salud.** (Calabuig et al., 2018) “En la actualidad la calidad se ha convertido en una necesidad para garantizar la continuidad y el progreso de las empresas, generando beneficios que repercutan en los empleados y en la imagen de la organización.
- **Calidad de la salud.** (Calabuig et al., 2018) “En la actualidad la calidad se ha convertido en una necesidad para garantizar la continuidad y el progreso de las empresas, generando beneficios que repercutan en los empleados y en la imagen de la organización.
- **Satisfacción de servicio.** (Durán et al., 2018) “La satisfacción también se considera uno de los componentes básicos de los cuidados de salud de calidad que enuncia la Organización Mundial de la Salud” (Correia y Miranda, 2010), esta es supuesta como un indicador de excelencia y el mejor termómetro para medir la calidad.
- **OMAPEDs.** oficina municipal de atención a la persona con discapacidad
- **CONADIS.** Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La calidad percibida se relaciona con la satisfacción del servicio para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022.

2.4.2. Hipótesis específica

- a) Existe relación de la calidad percibida y la tangibilidad de servicio para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022.
- b) La calidad percibida se relaciona con el tratamiento al cliente para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022.
- c) La calidad percibida se relaciona la expectativa del servicio para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022.
- d) Existe nivel de relación entre la calidad percibida y la satisfacción completa para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022.

2.5. Identificación de variables

Por las características que ostenta la investigación se hará uso de acorde a la matriz causa –efecto de las siguientes variables independientes y dependientes

2.5.1. Variable independiente

Calidad percibida

Dimensiones: Confiabilidad

Indicadores:

X1 Promesa

X2 Interés

X3Tiempo real

X4 Errores

X5 Servicio

Dimensiones: Confianza

Indicadores:

X6 Confiabilidad de colaboradores

X7 Seguridad en clientes

X8 Amabilidad de colaboradores

X9 Conocimiento suficiente

Dimensiones: Tangibilidad

Indicadores:

X10 Equipos aparentes

X11 Ambiente visual

X12 Colaboradores pulcros

X13 Material atractivo

Dimensiones: Capacidad de receptividad

Indicadores:

X14 Comunicación fluida

X15 Servicio rápido

X16 Predisposición de ayuda

X17 Colaborativos del personal.

2.5.2. Variable dependiente

Satisfacción de servicio

Dimensiones: Empatía

Indicadores:

Y1 Atención individualizada

Y2 Horarios flexibles

Y3 Atención personalizada

Y4 Preocupación por los demás

Y5 Necesidad del cliente

Dimensión: Tangibilidad

Indicadores:

Y6 Indagación

Y7 Presto

Y8 Exactitud

Y9 Evaluación

Y10 Cordialidad

Dimensión: Admonición

Indicadores:

Y11 Eficiencia del servicio

Y12 Eficacia del servicio

Y13 Efectividad

Dimensión: Expectativa

Indicadores:

Y14 Cortesía

Y15 Respeto al cliente

Y16 Atención única

Y17 Celeridad en la atención

Dimensión: Satisfacción completa

Indicadores:

Y18 Complacencia de servicio

Y19 Nivel de impacto

2.6. Definición operacional de variables e indicadores.

2.6.1. Variable independiente: Calidad percibida

(Cubelo, 2021) sobre la calidad dice: “La calidad radica precisamente en el servicio que recibe el paciente y mucho más importante en la percepción subjetiva que experimente el sobre la asistencia que ha recibido”.

2.6.2. Variable independiente:

“Resaltan que la evaluación de la satisfacción de servicio del paciente forma parte del proceso de prevención y como tal permite identificar las disfunciones existentes en la organización, así como contribuir al impulso de la mejora de la calidad”. (Garcés Pintado, 2016).

Operacionalización de variables.

Variables	Definición de la variable	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala
V1: Calidad percibida	(Cubelo, 2021) sobre la calidad dice: "La calidad radica precisamente en el servicio que recibe el paciente y mucho más importante en la percepción subjetiva que experimente el sobre la asistencia que ha recibido".	Las dimensiones que se consideran en la variable están: Confiabilidad, confianza, tangibilidad, capacidad de receptividad cada uno de ellos tiene indicadores	Confiabilidad	Promesa	Escala de Likert: 1. Siempre 2. La mayoría de las veces 3. Algunas veces sí algunas veces no. 4. La mayoría de las veces no. 5. Nunca
				Interés	
				Confianza	Tiempo real
					Errores
			Servicio		
			Confiabilidad de colaboradores		
			Tangibilidad	Seguridad en clientes	
				Amabilidad de colaboradores	
				Conocimiento suficiente	
				Equipos aparentes	
			Capacidad de receptividad	Ambiente visual	
				Colaboradores pulcros	
				Material atractivo	
Comunicación fluida					
Servicio rápido					
	Predisposición de ayuda				
	Colaborativos del personal				

V2: Satisfacción de servicio	"Resaltan que la evaluación de la satisfacción de servicio del paciente forma parte del proceso de prevención y como tal permite identificar las disfunciones existentes en la organización, así como contribuir al impulso de la mejora de la calidad". (Garcés Pintado, 2016)	En la variable satisfacción de servicio se considera la empatía, tangibilidad, tratamiento al cliente, expectativa de servicio, satisfacción completa	Empatía	Atención individualizada	Escala de Likert: 1. Muy insatisfecho Mal 2. Insatisfecho Regular 3. Medianamente satisfecho. Bien. 4. Satisfecho Muy bien 5. Muy satisfecho Excelente
				Horario flexible	
				Tangibilidad	Atención personalizada
					Preocupación por los demás
					Necesidad del cliente
			Indagación		
			Tratamiento al cliente	Presto	
				Exactitud	
				Evaluación	
				Cordialidad	
			Admonición	Excelente trato	
				información	
				Celeridad	
			Expectativa del servicio	Pulcritud	
				Eficiencia del servicio	
				Eficacia del servicio	
				Efectividad	
Satisfacción completa	Cortesía				
	Respeto al cliente				
	Atención única				
	Celeridad en la atención				
	Complacencia de servicio				
	Nivel de impacto				

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TECNICAS DE INVESTIGACION

3.1. Tipo de investigación

Considerando los objetivos y la formulación del problema la investigación a realizarse es de tipo de investigación básica correlacional.

(R. Hernández et al., 2014) Afirma que “cada uno de los cuatro tipos de investigación antecede y es básico para continuar con el siguiente; es decir, una investigación exploratoria sirve de base para continuar con una descriptiva y ésta, a su vez, con una correlacional y después con una explicativa”.

El nivel de investigación es correlacional puesto que se determinará el nivel de asociatividad existente entre la variable independiente calidad percibida y la variable dependiente satisfacción del cliente.

(C. Bernal et al., 2014) Según los autores respecto al nivel de investigación dicen ““Según su naturaleza o profundidad, el nivel de una investigación se refiere al grado de conocimiento que posee el investigador en relación con el problema, hecho o fenómeno a estudiar”.

3.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación utilizado es: descriptivo, Correlacional es decir describiremos al fenómeno de estudio y determinaremos el grado de asociatividad o relación que existe entre las variables y dimensiones. “Cada uno de estos niveles de investigación será aplicado de manera sistemática de acuerdo a los grados de información obtenidos en el proceso de la Investigación”.

3.3. Métodos de investigación.

Se aplicará el Método científico. Según Cerda (2000), “uno de los problemas más agudos y complejos que debe enfrentar en la actualidad cualquier individuo que quiera investigar es, sin lugar a dudas, la gran cantidad de métodos, técnicas e instrumentos que existen como opciones, los cuales, a la vez, forman parte de un número ilimitado de paradigmas, posturas epistemológicas y escuelas filosóficas, cuyo volumen y diversidad desconciertan”. (RODRÍGUEZ-CRUZ & PINTO, 2018)(C. Bernal et al., 2014)

3.4. Diseño de investigación

(R. Hernández et al., 2014) “el término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desee. ... Hernández et al, (2003), clasifican al diseño de investigación en experimental y no experimental”. Se realizará con objetivo y conclusiones. La información a obtenerse en un espacio y tiempo determinado será producto de la aplicación de técnicas de recolección de datos.

Kerlinger (2002) nos dice que mayormente se llama diseño de investigación al plan y a la estructura de un estudio. ... “Es el plan y estructura de una investigación concebidas para obtener respuestas a las preguntas de un estudio”.

Diseño General: N G OA X OB

Donde:

N	=	No hay asignación al azar de los sujetos de investigación Dado que se coge grupos intactos para cada unidad de análisis.
G	=	Grupos pre experimentales conformado por cada unidad de análisis determinada en la muestra realizada.
O _A	=	Aplicación del Cuestionario Inicial y la Prueba de Entrada
X	=	Variable Independiente: Planeación estratégica
O _B	=	Aplicación del Cuestionario Final y la Prueba de Salida

El diseño de mi investigación es por objetivos, conforme el esquema siguiente:

OG = Objetivo General

OE = Objetivo Especifico

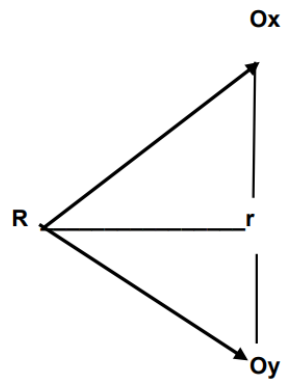
CP = Conclusión Parcial

HG = Hipótesis General

CF = Conclusión Final

Gráficamente podemos presentar el diseño

En la investigación se empleó el diseño No Experimental: transeccional–descriptivo– correlacional. El esquema es el siguiente:



Dónde:

- m : muestra
- O : observación
- x : Calidad percibida
- y : Satisfacción de servicio
- r : relación de variables

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Según (R. Hernández et al., 2014) sostiene respecto a la población "una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones" (p. 65). Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. En la presente investigación nuestra población para la investigación serán una 01 directora de la OREDIS y 89 jefes de las OMAPEDs de la Región de Pasco.

3.5.2. Muestras

Según (RODRÍGUEZ-CRUZ & PINTO, 2018)(C. Bernal et al., 2014) "Señala que la población es la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia.

Mientras que la muestra es la parte de esa población que se selecciona y sobre la cual se efectuara la medición y observación de las variables”.

En nuestro trabajo de investigación la muestra es de 72 jefes de las OMAPEDs colaboradores OMAPEDs de la Región de Pasco quienes serán encuestado para recopilar datos de primera fuente.

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n=Tamaño de muestra

Z= Margen de confiabilidad (para el caso: 95% de confiabilidad, Z = 1.96

E = Máximo error permisible (E = 5%)

p = (p =50%) = 0.5

q = (1- p = 50%) = 0.5

N = Tamaño de la población = 89

$$n = \frac{1.96 (0.1) (0.9) 89}{[(89-1)*0.05] + 1.96 (0.1) (0.9)} = 72 \text{ encuestas}$$

n = 72

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas

La técnica que utilizaremos es la recolección de datos primarios a través del cuestionario. Asimismo, los instrumentos que se aplicaron en las técnicas son guías de análisis documental, cuestionarios.

3.6.2. Instrumentos

Considerando el problema de la investigación los objetivos propuestos planteada las variables independientes y dependientes, las dimensiones e indicadores identificados basaremos nuestra decisión en cuanto a recojo de información se refiere,

Utilizaremos los siguientes instrumentos:

La guía de cuestionario

El Cuestionario.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

“El instrumento cumple con los requisitos de validez y confiabilidad para la variable Organización y administración, los análisis correspondientes se realizó a través de la aplicación de una lista de comparación del tipo escalar. Las categorías de análisis, más usuales en el desarrollo de una investigación cuantitativa, son modelos que guían el proceso de investigación”.

3.7.1. Validez

La validez de constructo

“Este requisito del instrumento se evaluó en base a dos (2) aspectos cualitativos: a) Revisión y análisis de la literatura técnica relacionado con el problema de investigación, b) Juicios de expertos sobre el cuestionario (instrumento de medición) realizado por expertos investigadores en el campo de la investigación científica sobre la base de estos aspectos se realizaron los ajustes y mejoras al cuestionario”.

3.7.2. Confiabilidad del instrumento

“Para la evaluación de la confiabilidad del instrumento, es decir, la evaluación de la confiabilidad interna del instrumento se realizó mediante la

prueba de alfa de cronbach para una muestra. Los resultados se muestran en la siguiente tabla”. Análisis de fiabilidad.

Para 72 elementos el alfa de Cronbach es de 0,835 lo que significa que la valorización de analiza en el ítem es buena.

Cuadro 1 *Resumen de procesamiento de casos*

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	72	100,00
	Excluido ^a	0	,0
	Total	72	100,00

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

Cuadro 2 *Alfa de cronbach*

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	72

Fuente: Elaborado por la investigadora

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se utilizarán las siguientes técnicas:

- a) La tabulación de datos se hará en forma manual y computarizada en lo que corresponda.
- b) En el tratamiento estadístico se utilizará la estadística descriptiva, utilizando las medidas de tendencia central y otras. Para lo cual se empleará el software estadístico Statical Package for the Social Sciences – SPSS (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales).

3.9. Tratamiento estadístico

El tratamiento estadístico será a través de la descripción estadística con la cual observaremos y describiremos al fenómeno a través de tablas de frecuencia, representaciones gráficas entre los principales. Luego aplicaremos la estadística correlacional lo que relacionaremos las variables a través del coeficiente de correlación de Spearman.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica.

Nuestra orientación ética nos exigirá que la realización práctica de la investigación se pueda realizar conforme a los principios éticos de modo tal que garanticen el avance del conocimiento, así como la comprensión y nuestra mejora buscando el progreso de la sociedad y la humanidad

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

Los 72 jefes de las OMAPEDs de la Región de Pasco quienes fueron encuestado para recopilar datos de primera fuente. Del mismo modo con respecto a la variable calidad percibida el 40% respondió algunas veces si, algunas veces no perciben la calidad de servicio, del mismo modo se puede apreciar que el 30% de encuestados respondió nunca perciben la calidad de servicio, mientras que el 20% de colaboradores dijeron la mayoría de las veces si y finalmente el 10% de personas encuestadas respondieron siempre perciben la calidad de servicio. De la variable satisfacción del servicio, el 50% respondió excelente, del mismo modo se puede apreciar que el 30% de encuestados respondió bien, mientras que el 14% de colaboradores dijeron muy bien respecto a la satisfacción del servicio de los jefes encuestadas respondieron de un total de 72 muestras significativas de la investigación Por cuanto el valor es $p < 0.000$ menor al valor alfa que es 0.05 s concluyó que la calidad percibida se relaciona con la dimensión tangibilidad de

servicio para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco. Palabra clave: Calidad percibida, satisfacción de servicio

Los resultados de los datos fueron analizados en términos de frecuencias y porcentajes, luego presentados en tablas y figuras utilizando estadísticas descriptivas e inferenciales después de aplicar la prueba de normalidad y verificar la consistencia de los datos. Se utilizó la estadística de correlación de Spearman para determinar la calidad percibida se relaciona con la expectativa del servicio para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022 y debido a que la es correlación positiva muy alta. Se debe crear círculo de calidad en OMAPEDS para mejorar la expectativa del servicio para los clientes que son personas con diversidad funcional.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

4.2.1. Variable independiente: Calidad Percibida (Agrupada)

Cuadro 3 Variable independiente Calidad Percibida

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	7	10,0	10,0	10,0
Algunas veces sí, algunas veces no	28	40,0	40,0	50,0
La mayoría de las veces si	14	20,0	20,0	70,0
Nunca	23	30,0	30,0	100,0
Total	72	100,0	100,0	

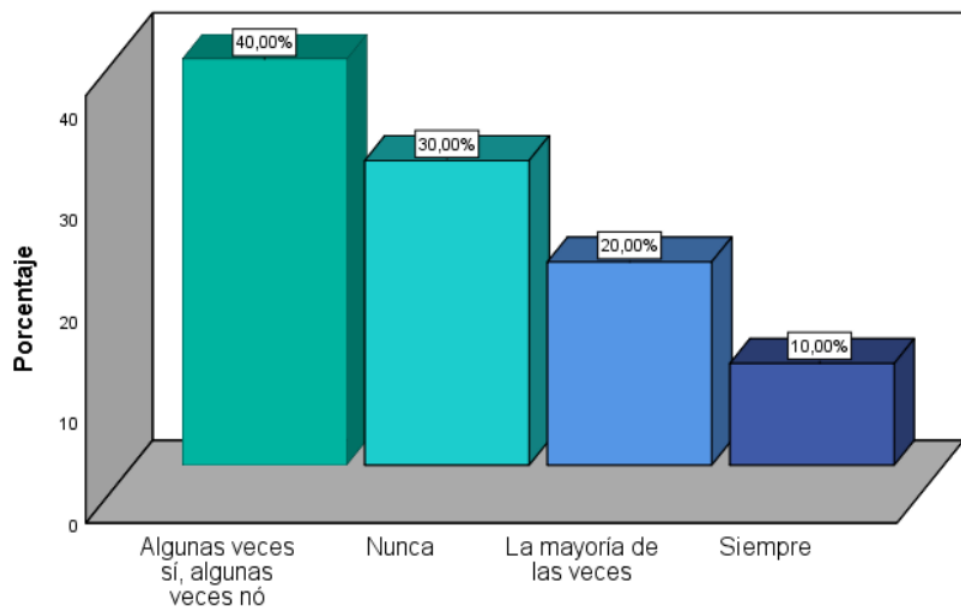
Fuente: Base de datos de la investigadora

Interpretación:

Del cuadro que antecede se puede determinar con respecto a la variable calidad percibida que el 40% respondió Algunas veces si, algunas veces no perciben la calidad de servicio, del mismo modo se puede apreciar que el 30% de encuestados respondió nunca perciben la calidad

de servicio, mientras que el 20% de colaboradores dijeron la mayoría de las veces si y finalmente el 10% de personas encuestadas respondieron siempre perciben la calidad de servicio de un total de 72 muestras significativas de la investigación intitulada “Calidad percibida y satisfacción de servicio en personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la región Pasco, 2022”.

Gráfico 1 Variable independiente: Calidad Percibida



dimensión: Confiabilidad (Agrupada)

Cuadro 4 Dimensión Confiabilidad

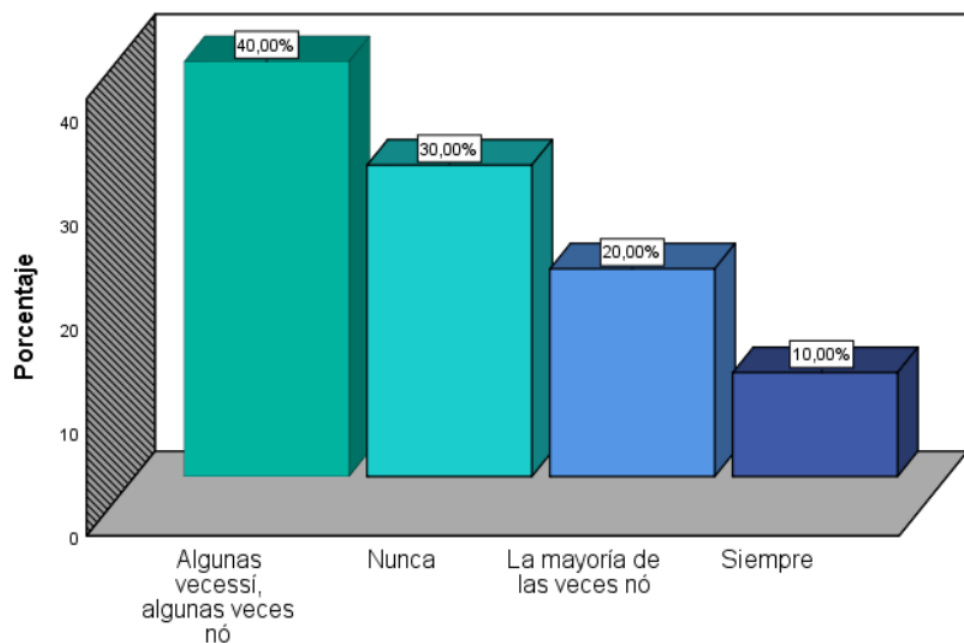
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	7	10,0	10,0	10,0
Algunas veces sí, algunas veces no	28	40,0	40,0	50,0
La mayoría de las veces no	14	20,0	20,0	70,0
Nunca	23	30,0	30,0	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la investigadora

Interpretación:

Del cuadro anterior se puede determinar con respecto a la dimensión confiabilidad de la variable calidad percibida que el 28% respondió Algunas veces si, algunas veces no perciben la calidad de servicio, del mismo modo se puede apreciar que el 23% de encuestados respondió nunca perciben la calidad de servicio, mientras que el 14% de colaboradores dieron La mayoría de las veces no, y finalmente el 7% de personas encuestadas respondieron siempre perciben la calidad de servicio de un total de 72 muestras significativas de la investigación intitulada “Calidad percibida y satisfacción de servicio en personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la región Pasco, 2022”.

Gráfico 2 *Dimensión Confiabilidad*



Dimensión: Confianza (Agrupada)

Cuadro 5 *Dimensión confianza*

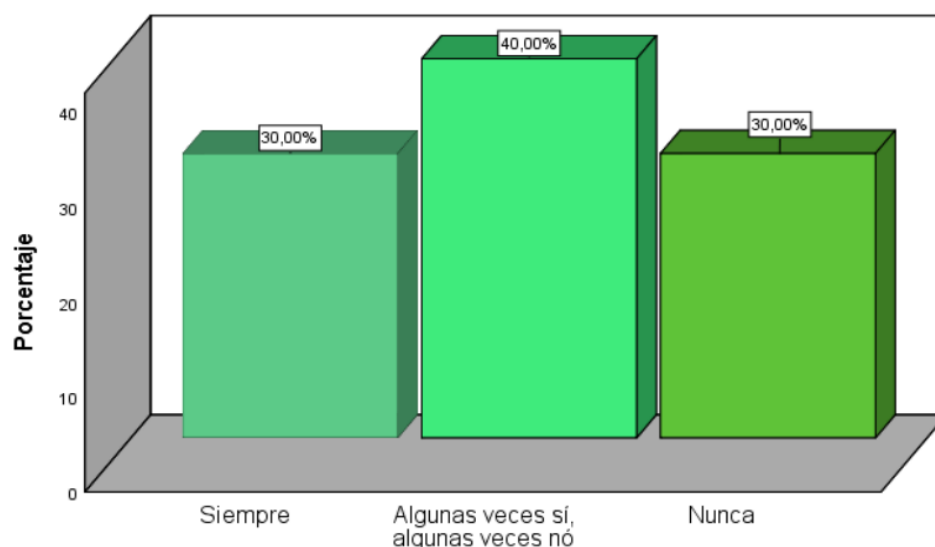
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	23	30,0	30,0	30,0
Algunas veces sí, algunas veces no	28	40,0	40,0	70,0
Nunca	21	30,0	30,0	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la investigadora

Interpretación:

Del cuadro anterior se puede determinar con respecto a la dimensión confianza de la variable calidad percibida, el 40% respondió Algunas veces si, algunas veces no perciben la confianza del mismo modo se puede apreciar que el 30% de encuestados respondió siempre perciben confianza en servicio, mientras que el 30% de colaboradores dijeron nunca de los jefes encuestadas de un total de 72 muestras significativas de la investigación intitulada “Calidad percibida y satisfacción de servicio en personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la región Pasco, 2022”.

Gráfico 3 *Dimensión confianza*



Dimensión: Tangibilidad (Agrupada)

Cuadro 6 *Dimensión tangibilidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
La mayoría de las veces sí	23	30,0	30,0	30,0
La mayoría de las veces no	35	50,0	50,0	80,0
Nunca	14	20,0	20,0	100,0
Total	72	100,0	100,0	

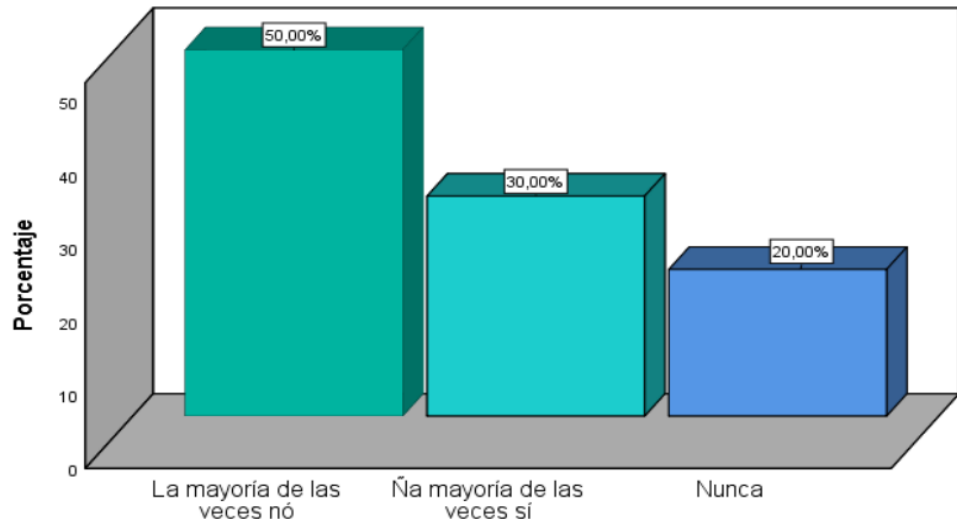
Fuente: Base de datos de la investigadora

Interpretación:

Del cuadro siguiente se puede determinar con respecto a la dimensión tangibilidad de la variable calidad percibida que el 50% respondió la mayoría de las veces no perciben la tangibilidad del servicio, del mismo modo se puede apreciar que el 30% de encuestados respondió la mayoría de las veces si perciben la tangibilidad de servicio, mientras que el 20% de colaboradores dijeron nunca perciben la tangibilidad de servicio de un total de 72 muestras significativas de la investigación

intitulada “Calidad percibida y satisfacción de servicio en personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la región Pasco, 2022”

Gráfico 4 *Dimensión tangibilidad*



Dimensión: Capacidad de receptividad

Cuadro 7 *Dimensión capacidad de receptividad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces sí, algunas veces no	23	30,0	30,0	30,0
La mayoría de las veces no	14	20,0	20,0	50,0
Nunca	35	50,0	50,0	100,0
Total	72	100,0	100,0	

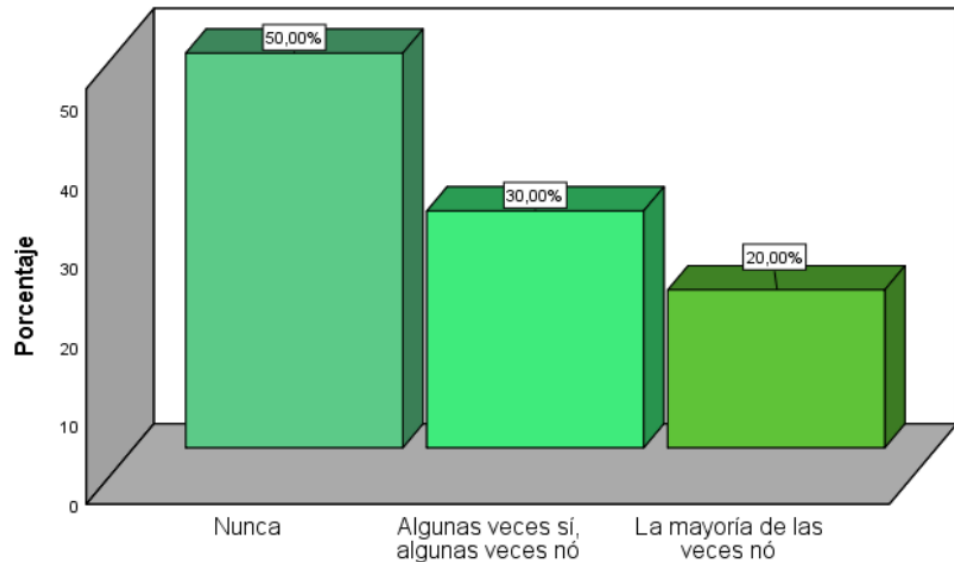
Fuente: Base de datos de la investigadora

Interpretación:

Del cuadro que precede se puede determinar con a la dimensión capacidad receptiva de la variable calidad percibida que el 50% respondió nunca perciben la capacidad de receptividad, del mismo modo se puede apreciar que el 30% de encuestados respondió algunas veces sí, algunas veces no perciben la capacidad de receptividad, mientras que el 20% de colaboradores dijeron la mayoría de las veces no perciben la capacidad de

receptividad de un total de 72 muestras significativas de la investigación intitulada “Calidad percibida y satisfacción de servicio en personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la región Pasco, 2022”

Gráfico 5 *Dimensión capacidad de receptividad*



Dimensión: Empatía

Cuadro 8 *Dimensión empatía*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	16	20,0	20,0	20,0
Algunas veces sí, Algunas veces no	35	50,0	50,0	70,0
Nunca	21	30,0	30,0	100,0
Total	72	100,0	100,0	

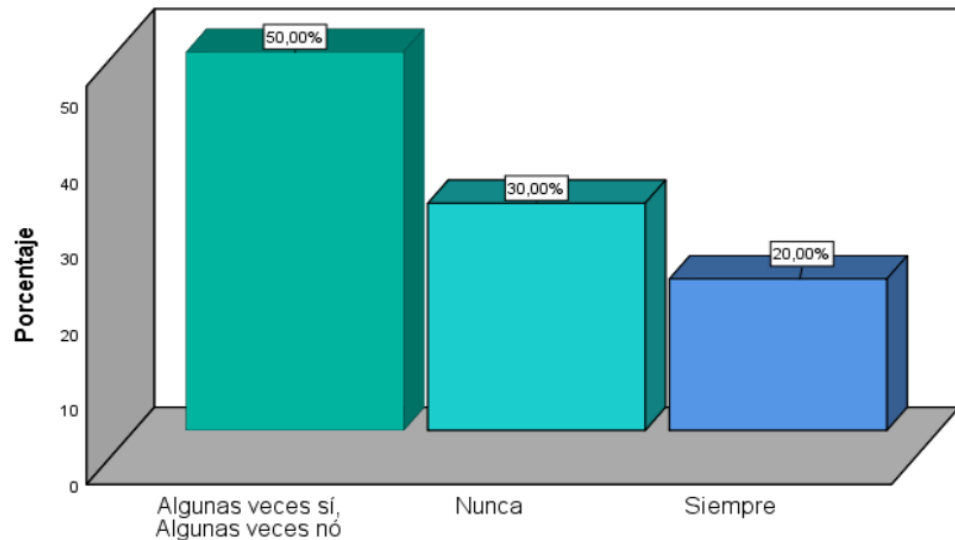
Fuente: Base de datos de la investigadora

Interpretación:

Del cuadro que antecede se puede determinar con respecto a la dimensión empatía de la variable calidad percibida que el 50% respondió algunas veces si, algunas veces no perciben la empatía, del mismo modo se puede apreciar que el 30% de encuestados respondió nunca perciben la

empatía, mientras que el 20% de colaboradores dijeron siempre perciben la empatía de un total de 72 muestras significativas de la investigación intitulada “Calidad percibida y satisfacción de servicio en personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la región Pasco, 2022”

Gráfico 6 Dimensión empatía



4.2.2. Variable dependiente: Satisfacción de servicio

Cuadro 9 Variable dependiente satisfacción de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bien	23	30,0	30,0	30,0
Muy bien	14	20,0	20,0	50,0
Excelente	35	50,0	50,0	100,0
Total	72	100,0	100,0	

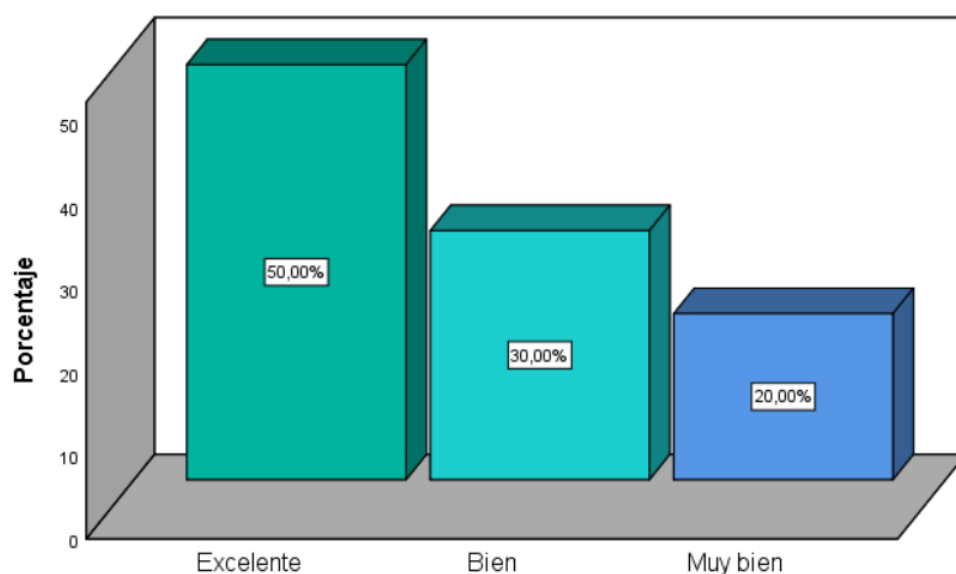
Fuente: Base de datos de la investigadora

Interpretación:

Del cuadro que precede se puede determinar con respecto a la variable satisfacción del servicio, el 50% respondió excelente, del mismo modo se puede apreciar que el 30% de encuestados respondió bien,

mientras que el 14% de colaboradores dijeron muy bien respecto a la satisfacción del servicio de los jefes encuestados respondieron de un total de 72 muestras significativas de la investigación intitulada “Calidad percibida y satisfacción de servicio en personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la región Pasco, 2022”.

Gráfico 7 *Diagrama de barra de la variable independiente*



Dimensión: Tangibilidad

Cuadro 10 *Dimensión tangibilidad*

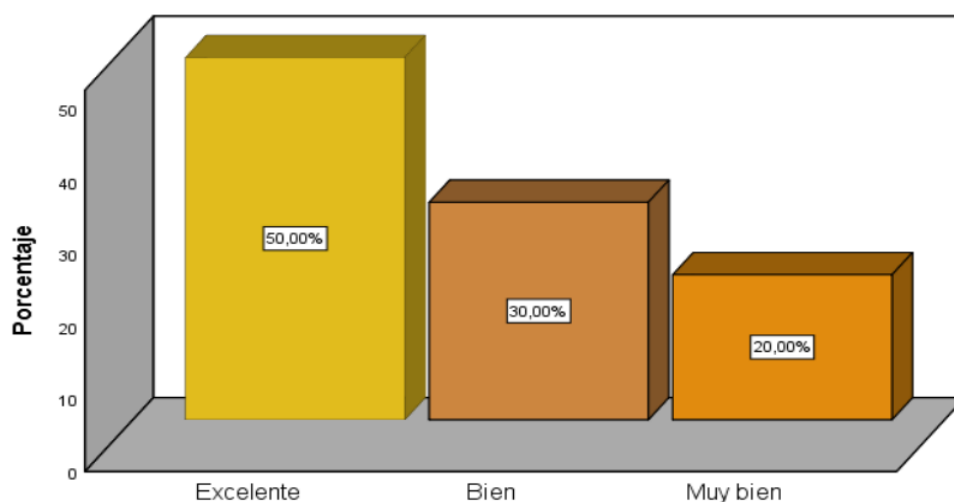
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bien	23	30,0	30,0	30,0
Muy bien	14	20,0	20,0	50,0
Excelente	35	50,0	50,0	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la investigadora

Interpretación:

Del cuadro que precede se puede determinar con respecto a la dimensión tangibilidad de la variable satisfacción del servicio, el 50% respondió excelente, del mismo modo se puede apreciar que el 30% de encuestados respondió bien, mientras que el 20% de colaboradores dijeron muy bien respecto a la dimensión tangibilidad de los jefes encuestadas respondieron de un total de 72 muestras significativas de la investigación intitulada “Calidad percibida y satisfacción de servicio en personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la región Pasco, 2022”

Gráfico 8 *Dimensión tangibilidad*



Dimensión: Tratamiento al cliente

Cuadro 11 *Dimensión tratamiento al cliente*

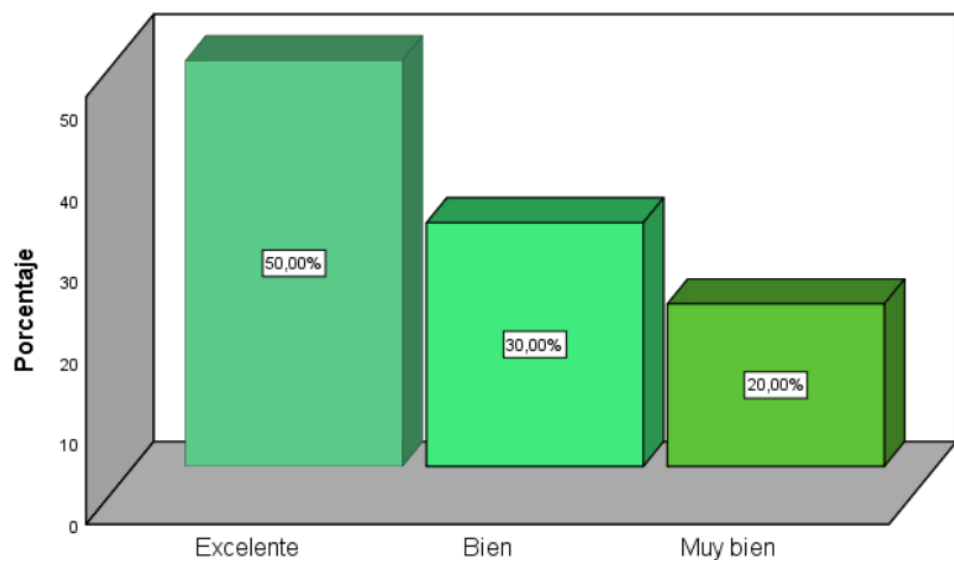
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bien	23	30,0	30,0	30,0
Muy bien	14	20,0	20,0	50,0
Excelente	35	50,0	50,0	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la investigadora

Interpretación:

Del cuadro que precede se puede determinar con respecto a la dimensión tratamiento al cliente de la variable satisfacción del servicio, el 50% respondió excelente, del mismo modo se puede apreciar que el 30% de encuestados respondió bien, mientras que el 14% de colaboradores dijeron muy bien respecto a la satisfacción del servicio de los jefes encuestadas respondieron de un total de 72 muestras significativas de la investigación intitulada “Calidad percibida y satisfacción de servicio en personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la región Pasco, 2022

Gráfico 9 *Dimensión tratamiento al cliente*



Dimensión: Admonición

Cuadro 12 Dimensión admonición

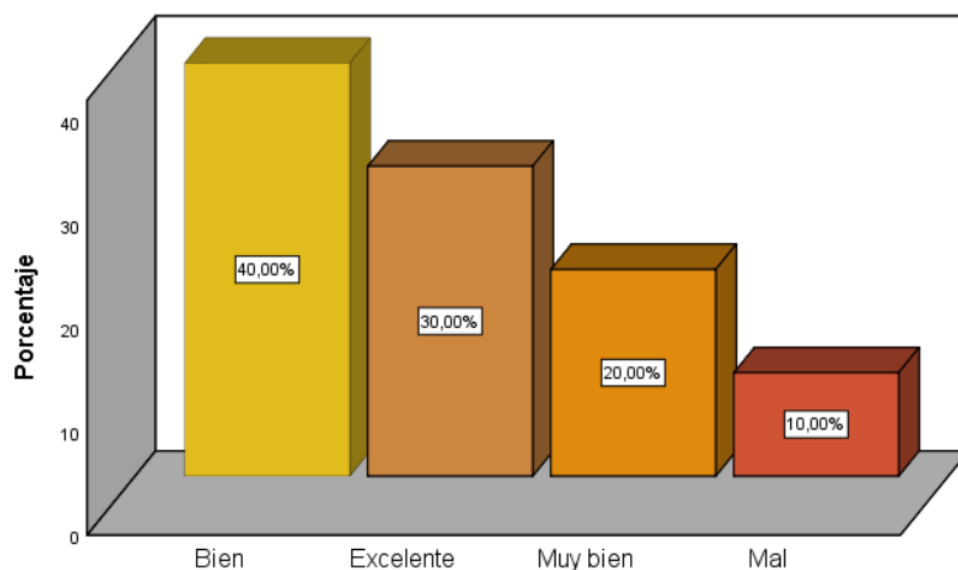
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mal	7	10,0	10,0	10,0
Bien	28	40,0	40,0	50,0
Muy bien	14	20,0	20,0	70,0
Excelente	23	30,0	30,0	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la investigadora

Interpretación:

Del cuadro que precede se puede determinar con respecto a la dimensión admonición de la variable satisfacción del servicio, el 40% respondió bien, del mismo modo se puede apreciar que el 30% de encuestados respondió excelente, mientras que el 20% de colaboradores dijeron muy bien respecto a la admonición de servicio a los jefes encuestadas de un total de 72 muestras significativas de la investigación intitulada “Calidad percibida y satisfacción de servicio en personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la región Pasco, 2022”.

Gráfico 10 Dimensión admonición



Dimensión: Satisfacción completa

Cuadro 13 Dimensión satisfacción completa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mal	35	50,0	50,0	50,0
Bien	27	40,0	40,0	90,0
Excelente	10	10,0	10,0	100,0
Total	72	100,0	100,0	

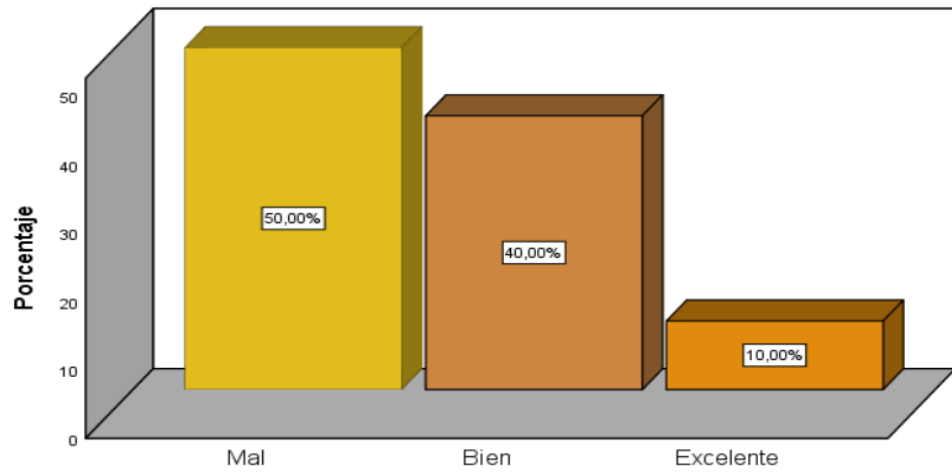
Fuente: Base de datos de la investigadora

Interpretación:

Del cuadro que precede se puede determinar con respecto a la dimensión satisfacción completa de la variable satisfacción del servicio, el 50% respondió mal, del mismo modo se puede apreciar que el 40% de encuestados respondió bien, mientras que el 10% de colaboradores dijeron excelente respecto a la satisfacción completa del servicio a los jefes encuestadas de un total de 72 muestras significativas de la investigación intitulada “Calidad percibida y satisfacción de servicio en

personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la región Pasco, 2022”.

Gráfico 11 *Frecuencia de la Variable dependiente*



4.3. Prueba de hipótesis

4.3.1. Correlaciones no paramétricas

A continuación, hallaremos la prueba de la hipótesis con la correlación de Spearman no paramétrica la cual tiene la siguiente tabla de calificación:

Cuadro 14 *Coeficiente de correlación de Spearman*

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.9	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Cielo.org.mx

4.3.2. Hipótesis general

a) Formulación de hipótesis

Ho: La calidad percibida no se relaciona con la satisfacción del servicio para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022.

Ha: La calidad percibida se relaciona con la satisfacción del servicio para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022.

b) Nivel de significancia:

Nuestro nivel de significancia es el 0.5% con un nivel de confianza del 95%.

c) Elección de la prueba estadística

El estadígrafo a utilizar es el coeficiente de correlación de Spearman toda vez que se utilizó las variables cualitativas ordinales (escala de likert) cuya fórmula es la siguiente:

r R= Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

d = Diferencias entre los rangos (x menos y)

n = Números de datos Utilizando el SPSS versión 26 obtenemos los siguientes resultados:

Cuadro 15 *Correlación: Calidad Percibida y Satisfacción de servicio Correlaciones*

		Variable independiente: Calidad Percibida (Agrupada)	Variable dependiente: Satisfacción de servicio
Rho de Spearman	Variable independiente:	Coeficiente de correlación	1,000
	Calidad Percibida (Agrupada)	Sig. (bilateral)	.
		N	72
		Variable dependiente:	Coeficiente de correlación
	Satisfacción de servicio	Sig. (bilateral)	,000
		N	72

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

d) Estimación del p – valor

El valor de p significa la probabilidad de que la hipótesis nula sea cierta de acuerdo a la siguiente regla.

Un valor de $p < 0.05$ significa que la hipótesis nula es falsa

Un valor de $p > 0.05$ significa que la hipótesis nula es cierta.

0En vista que el valor p es 0.000 menor a valor alfa que es 0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula.

e) Toma de decisión:

Por cuanto el valor es $p < 0.000$ menor al valor alfa que es 0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula, nos quedamos con la hipótesis alterna, en consecuencia, La calidad percibida se relaciona con la satisfacción del servicio para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022.

Nuestro coeficiente de correlación de Spearman es de 0.966 es correlación positiva muy alta.

4.3.3. Hipótesis específica 1

a) Formulación de hipótesis

H₀: No existe relación en la calidad percibida y la tangibilidad de servicio para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022. **H_a:** Existe relación de la calidad percibida y la tangibilidad de servicio para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022.

b) Nivel de significancia:

Nuestro nivel de significancia es el 0.5% con un nivel de confianza del 95%.

c) Elección de la prueba estadística

El estadígrafo a utilizar es el coeficiente de correlación de Spearman toda vez que se utilizó las variables cualitativas ordinales (escala de likert) cuya fórmula es la siguiente:

r_R = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

d = Diferencias entre los rangos (x menos y)

n = Números de datos

Utilizando el SPSS versión 26 obtenemos los siguientes resultados:

Cuadro 16 Correlación calidad Percibida (Agrupada) y Dimensión:

Tratamiento al cliente

Cuadro 17 Correlación calidad Percibida (Agrupada) y Dimensión: Tratamiento al cliente

Correlaciones

		VI: Calidad Percibida (Agrupada)	Dimensión: Tratamiento al cliente
Rho de Spearman	VI: Calidad Percibida (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,866**
		N	72
	Dimensión: Tratamiento al cliente	Coefficiente de correlación	,866**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	72

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

d) Estimación del p – valor

El valor de p significa la probabilidad de que la hipótesis nula sea cierta de acuerdo a la siguiente regla.

Un valor de $p < 0.05$ significa que la hipótesis nula es falsa.

Un valor de $p > 0.05$ significa que la hipótesis nula es cierta.

En vista que el valor p es 0.000 menor a valor alfa que es 0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula.

e) Toma de decisión:

Por cuanto el valor es $p < 0.000$ menor al valor alfa que es 0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula, nos quedamos con la hipótesis alterna, en consecuencia, La calidad percibida se relaciona con la

dimensión tangibilidad de servicio para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022.

Nuestro coeficiente de correlación de Spearman es de 0.866 es correlación positiva alta.

4.3.4. Hipótesis específica 2

a) Formulación de hipótesis

H₀: La calidad percibida no se relaciona con el tratamiento al cliente para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022. **H_a:** La calidad percibida se relaciona con el tratamiento al cliente para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022.

b) Nivel de significancia:

Nuestro nivel de significancia es el 0.5% con un nivel de confianza del 95%.

c) Elección de la prueba estadística

El estadígrafo a utilizar es la correlación de Spearman por cuanto se trabajó con variables cualitativas ordinales (escala de likert) cuya fórmula es la siguiente:

r_R = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

d = Diferencias entre los rangos (x menos y)

n = Números de datos

Utilizando el SPSS versión 26 obtenemos los siguientes resultados:

Correlaciones

Cuadro 18 *Correlación: Calidad Percibida (Agrupada) y Dimensión: Admonición*

			VI:: Calidad Percibida (Agrupada)	Dimensión: Admonición
Rho de Spearman	VI: Calidad Percibida (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	.780**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	72	72
	Dimensión: Admonición	Coefficiente de correlación	.780**	1,000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	72	72

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

d) Estimación del p – valor

El valor de p significa la probabilidad de que la hipótesis nula sea cierta.

Un valor de $p < 0.05$ significa que la hipótesis nula es falsa.

Un valor de $p > 0.05$ significa que la hipótesis nula es cierta.

En vista que el valor p es 0.000 menor a valor alfa que es 0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula.

e) Toma de decisión:

Por cuanto el valor es $p < 0.0006$ menor al valor alfa que es 0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula, nos quedamos con la hipótesis alterna, en consecuencia, La calidad percibida se relaciona con el tratamiento al cliente para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022.

Nuestro coeficiente de correlación de Spearman es de 0.780 es correlación positiva alta.

4.3.5. Hipótesis específica 3

a) Formulación de hipótesis

H₀: La calidad percibida no se relaciona la expectativa del servicio para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región

Pasco, 2022. **H₀**: La calidad percibida se relaciona la expectativa del servicio para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022.

b) Nivel de significancia:

Nuestro nivel de significancia es el 0.5% con un nivel de confianza del 95%.

c) Elección de la prueba estadística

El estadígrafo a utilizar es la correlación de Spearman por cuanto se trabajó con variables cualitativas ordinales (escala de likert) cuya fórmula es la siguiente:

r R= Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

d = Diferencias entre los rangos (x menos y)

n = Números de datos

Utilizando el SPSS versión 26 obtenemos los siguientes resultados:

Cuadro 19 *Correlación: Calidad Percibida (Agrupada) y Dimensión satisfacción completa*

Correlaciones

			VI: Calidad Percibida (Agrupada)	Dimensión: Satisfacción completa
Rho de Spearman	VI: Calidad Percibida (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,914**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72
	Dimensión: Satisfacción completa	Coeficiente de correlación	,914**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	72	72

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

d) Estimación del p – valor

El valor de p significa la probabilidad de que la hipótesis nula sea cierta.

Un valor de $p < 0.05$ significa que la hipótesis nula es falsa.

Un valor de $p > 0.05$ significa que la hipótesis nula es cierta.

En vista que el valor p es 0.000 menor a valor alfa que es 0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula.

e) Toma de decisión:

Por cuanto el valor es $p < 0.000$ menor al valor alfa que es 0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula, nos quedamos con la hipótesis alterna, en consecuencia, La calidad percibida se relaciona la expectativa del servicio para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022.

Al obtener el coeficiente de correlación 0.914 es correlación positiva muy alta.

4.3.6. Hipótesis específica 4

a) Formulación de hipótesis

Ho: No existe nivel de relación entre la calidad percibida y la satisfacción completa para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022.

Ha: Existe nivel de relación entre la calidad percibida y y la satisfacción completa para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022.

b) Nivel de significancia:

Nuestro nivel de significancia es el 0.5% con un nivel de confianza del 95%.

c) Elección de la prueba estadística

El estadígrafo a utilizar es la correlación de Spearman por cuanto se trabajó con variables cualitativas ordinales (escala de likert) cuya fórmula es la siguiente:

r_R = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

d = Diferencias entre los rangos (x menos y)

n = Números de datos

Utilizando el SPSS versión 26 obtenemos los siguientes resultados:

Cuadro 20 *Calidad Percibida (Agrupada) y Dimensión: Satisfacción completa*

Correlaciones

			VI: Calidad Percibida (Agrupada)	Dimensión: Satisfacción completa
Rho de Spearman	VI: Calidad Percibida (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,714**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	72	72
	Dimensión: Satisfacción completa	Coeficiente de correlación	,714**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	72	72

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

d) Estimación del p – valor

El valor de p significa la probabilidad de que la hipótesis nula sea cierta.

Un valor de $p < 0.05$ significa que la hipótesis nula es falsa.

Un valor de $p > 0.05$ significa que la hipótesis nula es cierta.

En vista que el valor p es 0.003 menor a valor alfa que es 0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula.

e) Toma de decisión:

Por cuanto el valor es $p < 0.003$ menor al valor alfa que es 0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula, nos quedamos con la hipótesis alterna, en consecuencia, Existe nivel de relación entre la calidad percibida y y la satisfacción completa para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022.

Al obtener el coeficiente de correlación 0.714 es correlación positiva alta.

4.4. Discusión de resultados

En la investigación intitulada “Calidad percibida y satisfacción de servicio en personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la región Pasco, 2022” encuestadas de un total de 72 muestras significativas de la investigación se trabajó con la variable independiente calidad percibida y la segunda variable dependiente satisfacción de servicio en personas con diversidad funcional en la OMAPEDS.

A continuación, se realizaremos la discusión de los resultados arribados en la presente investigación con relación a las demás investigaciones tanto nacionales como investigadores internacionales. El investigador (Civera, 2018) en la tesis para obtener el grado de doctor "Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido" Universidad Jaume departamento de administración de empresas y marketing, la cual llegó a la siguiente conclusión: “Una vez vista de forma sectorial e individualizada la influencia de las variables de calidad en la formación de la satisfacción con el personal médico, de enfermería e instalaciones y la satisfacción global en cada uno de los tres hospitales objeto del estudio, y en qué medida contribuyen las distintas variables en su formación, podemos concluir al realizar un estudio comparativo entre ellos, que en lo referente a la formación de

la satisfacción con el personal médico y de enfermería, en ninguno de los tres hospitales excepto en el Hospital de Sagunto y exclusivamente para el personal de enfermería, influye el constructo profesionalidad del personal, es decir ni la formación, ni el grado de conocimientos, ni la competencia, ni experiencia del personal médico y de enfermería influyen en la formación de la satisfacción con este personal. Este hecho paradójico, podría explicarse porque nuestros pacientes ya dan por hecho que sus médicos y enfermeras disponen ya de un alto grado de profesionalidad, y por consiguiente pasan a valorar más otras variables en la formación de la satisfacción con este personal, como son: trato personal, confianza, empatía, información y coordinación. (p. 216). -en nuestra investigación se correlacionó las variables principales calidad percibida y satisfacción de servicio en personas con diversidad funcional en la OMAPEDS se llegó a la siguiente conclusión. Por cuanto el valor es $p < 0.000$ menor al valor alfa que es 0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula, nos quedamos con la hipótesis alterna, en consecuencia, La calidad percibida se relaciona con la satisfacción del servicio para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022.

Respecto a la dimensión tangibilidad debemos de señalar que en la tesis del autor (Parra, 2018) trabajo de investigación para optar el grado académico de doctor "Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual" Universidad Católica San Antonio, escuela internacional de doctorado, programa de doctorado en administración y dirección de empresas. Las conclusiones que arribaron: "En cuanto al instrumento de medida para evaluar la calidad del servicio, los usuarios del Servicio Educativo de ASTRADE perciben que la calidad del servicio se compone de dos factores:

tangibles e intangibles (Harrison-Walker, 2011). En este sentido, para los usuarios la calidad del servicio no es un constructo unidimensional como proponen Cronin y Taylor (1992), pero tampoco perciben las cinco dimensiones propuestas por Parasuraman et al. (1988). Por lo tanto, dando respuesta a los objetivos de la presente investigación, se puede afirmar que el constructo calidad del servicio ha sido validado y se trata de un constructo multidimensional formado por dos factores, tangibles e intangibles, en el contexto del servicio evaluado. Por otro lado, el factor intangible se compone de los siguientes ítems: En el Servicio Educativo realizan bien el servicio a la primera, En el Servicio Educativo concluyen el servicio en el tiempo prometido, En el Servicio Educativo tratan de cometer los menores errores posibles, Los terapeutas del Servicio Educativo, informan con precisión sobre la evolución del servicio”. En nuestra investigación referente a la correlación satisfacción del servicio con la dimensión tangibilidad se llegó a la siguiente conclusión. Por cuanto el valor es $p < 0.000$ menor al valor alfa que es 0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula, nos quedamos con la hipótesis alterna, en consecuencia, La calidad percibida se relaciona con la dimensión tangibilidad de servicio para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022.

En la dimensión tratamiento del cliente respecto a la variable principal calidad percibida la correlación positiva es al obtener el coeficiente de correlación 0.780 y la conclusión que arribamos fue Por cuanto el valor es $p < 0.006$ menor al valor alfa que es 0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula, nos quedamos con la hipótesis alterna, en consecuencia, La calidad percibida se relaciona con el tratamiento al cliente para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022.

Mientras que el autor (A. Bernal, 2021) tesis doctoral intitulado "Fidelización de clientes en organizaciones deportivas: Calidad , valor percibido y satisfacción como factores determinantes" Universidad de Sevilla, departamento de educación física y deporte, las conclusiones son los siguientes: "Como ya se expuso al inicio de este trabajo, la importante evolución y desarrollo experimentado en el sector deportivo ha supuesto un incremento de organizaciones deportivas. Esto lleva parejo una alta rotación de los usuarios entre las diferentes organizaciones, lo cual supone una preocupación para las empresas que están inmersas en la búsqueda de la superioridad y en una lucha constante por la captación de nuevos clientes y de la fidelización de los que ya lo son. En este sentido, la importancia de aumentar la fidelidad de los clientes va creciendo, pues, ésta, repercute en el incremento de las compras, la resistencia a la competencia, dar referencias positivas a otros posibles clientes y la ampliación de un 25% a un 100% el valor del cliente medio si se aumenta un 5% la retención de los mismos. Por este motivo, y con la intención de dar respuesta a la problemática comentada, este trabajo ofrece las siguientes conclusiones a partir de los objetivos planteados: Validar y adaptar el instrumento de medida "intenciones de comportamiento" (Setó, 2003) en el sector deportivo. Se llegó a un modelo reespecificado compuesto por 10 ítems (contaré, recomendaré, animaré, cualquier, próximos, precios, dispuesto, cambiaré, problema y reclamaré) agrupados en 3 factores (lealtad, precio, respuesta)".

Por otro lado en la dimensión expectativas del servicio con respecto a la calidad de servicio los resultados que obtuvieron el autor (Rojas & Mamani, 2019)(Martel, 2018) para optar el grado de maestro en gestión pública "Calidad percibida y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en Instituciones

educativas de la UGEL 02 – Lima, 2018". Universidad César Vallejo escuela de posgrado maestría en gestión pública. Quien llegó a la siguiente conclusión: “Primera: se determino que existe relación entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018. El coeficiente $Rho = ,795$ que indica una correlación positiva fuerte. Segunda: Se logró determinar que existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018. El coeficiente $Rho = ,206$ que indica una correlación positiva débil. Mientras que en nuestra investigación intitulada “Calidad percibida y satisfacción de servicio en personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la región Pasco, 2022” nuestra conclusión respecto a la mencionada dimensión fue: por cuanto el valor es $p < 0.000$ menor al valor alfa que es 0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula, nos quedamos con la hipótesis alterna, en consecuencia, La calidad percibida se relaciona la expectativa del servicio para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022. Se obtiene el coeficiente de correlación 0.914 es correlación positiva alta.

Finalmente, en la dimensión tratamiento al cliente en nuestra investigación concluimos que: Por cuanto el valor es $p < 0.006$ menor al valor alfa que es 0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula, nos quedamos con la hipótesis alterna, en consecuencia, La calidad percibida se relaciona con el tratamiento al cliente para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022. Así mismo los resultados del coeficiente de correlación

0.780 es correlación positiva. Mientras que el autor Cueva-trelles, (2019) para optar el título profesional de ingeniero "Evaluación de la calidad percibida por los clientes del hotel los portales a través del análisis de sus expectativas y percepciones". Universidad de Piura, facultad de ingeniería, área departamental de ingeniería industrial y de sistemas. Las conclusiones son las siguientes: "Como segundo objetivo, la presente tesis buscaba mostrar empíricamente la aplicación del modelo SERVQUAL y el análisis de los resultados obtenidos. Para ello, se eligió al hotel Los Portales, el cual cuenta con excelentes instalaciones y un gran reconocimiento por el servicio que brinda a sus clientes. Además, hay que tener en cuenta que el sector hotelero en el Perú ha mostrado un fuerte crecimiento en los últimos años, en un promedio de 10% al año, y se estima que mantenga este ritmo de desarrollo, lo cual tiene una repercusión directa en la economía del país"

CONCLUSIONES

1. Del cuadro que antecede se puede determinar con respecto a la variable calidad percibida que el 40% respondió Algunas veces si, algunas veces no perciben la calidad de servicio, del mismo modo se puede apreciar que el 30% de encuestados respondió nunca perciben la calidad de servicio, mientras que el 20% de colaboradores dijeron la mayoría de las veces si y finalmente el 10% de personas encuestadas respondieron siempre perciben la calidad de servicio de un total de 72 muestras significativas de la investigación intitulada “Calidad percibida y satisfacción de servicio en personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la región Pasco, 2022”.
2. Del cuadro que precede se puede determinar con respecto a la variable satisfacción del servicio, el 50% respondió excelente, del mismo modo se puede apreciar que el 30% de encuestados respondió bien, mientras que el 14% de colaboradores dijeron muy bien respecto a la satisfacción del servicio de los jefes encuestadas respondieron de un total de 72 muestras significativas de la investigación intitulada “Calidad percibida y satisfacción de servicio en personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la región Pasco, 2022”
3. Por cuanto el valor es $p < 0.000$ menor al valor alfa que es 0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula, nos quedamos con la hipótesis alterna, en consecuencia, La calidad percibida se relaciona con la satisfacción del servicio para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022. Nuestro coeficiente de correlación de Spearman es de 0.966 es correlación positiva muy alta.
4. Por cuanto el valor es $p < 0.000$ menor al valor alfa que es 0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula, nos quedamos con la hipótesis alterna, en consecuencia, La calidad percibida se relaciona con la dimensión tangibilidad de servicio para personas con

diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022. Nuestro coeficiente de correlación de Spearman es de 0.866 es correlación positiva alta.

5. Por cuanto el valor es $p < 0.0006$ menor al valor alfa que es 0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula, nos quedamos con la hipótesis alterna, en consecuencia, La calidad percibida se relaciona con el tratamiento al cliente para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022. Nuestro coeficiente de correlación de Spearman es de 0.780 es correlación positiva alta.
6. Por cuanto el valor es $p < 0.000$ menor al valor alfa que es 0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula, nos quedamos con la hipótesis alterna, en consecuencia, La calidad percibida se relaciona la expectativa del servicio para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022. Al obtener el coeficiente de correlación 0.914 es correlación positiva muy alta.
7. Por cuanto el valor es $p < 0.003$ menor al valor alfa que es 0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula, nos quedamos con la hipótesis alterna, en consecuencia, Existe nivel de relación entre la calidad percibida y la satisfacción completa para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022. Al obtener el coeficiente de correlación 0.714 es correlación positiva alta

RECOMENDACIONES

1. Por cuanto la calidad percibida se relaciona con la satisfacción del servicio para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022. Así como la es correlación positiva muy alta, se recomienda implementar la gestión de calidad con el ISO 9001 para un buen servicio.
2. Por cuanto la calidad percibida se relaciona con la dimensión tangibilidad de servicio para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022, y en vista que la correlación positiva alta, se recomienda materializar la gestión de la calidad en los procesos procedimientos y actividades conducentes a una efectiva tangibilidad de los servicios para personas con discapacidad funcional.
3. En vista que la calidad percibida se relaciona con el tratamiento al cliente para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022. Se recomienda realizar diferentes capacitaciones, especializaciones en gestión de calidad para mejorar el tratamiento al cliente con diversidad funcional.
4. Por cuanto la calidad percibida se relaciona con la expectativa del servicio para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022 y debido a que la es correlación positiva muy alta. Se debe crear círculo de calidad en OMAPEDS para mejorar la expectativa del servicio para los clientes que son personas con diversidad funcional.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

1. Aguilar, C. (2019). Calidad Percibida y Satisfacción del Usuario Hospitalizado en el Servicio de Nutrición de una Clínica de Lima Norte - Perú , 2019. In Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Universidad de Ciencias Aplicadas.
2. Bernal, A. (2021). “Fidelización de clients en organizaciones deportivas: Calidad , valor percibido y satisfacción como factores determinantes” [Universidad de Sevilla]. <https://idus.us.es/handle/11441/53492>
3. Bernal, C., Correa, A., Ignacia, M., Francisco, P., & Lemus, J. (2014). Fundamentos de investigación (Pearson Ec). Pearson Pretince Hall.
4. Borré, Y. M., & Vega, Y. (2019). “Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados.” Ciencia y Enfermería, 20(3), 81–94. https://www.scielo.cl/pdf/cienf/v20n3/art_08
5. Calabuig, F., Quintanilla, I., & Mundina, J. (2018). La calidad percibida de los servicios deportivos: diferencias según instalación, género, edad y tipo de usuarios en servicios náuticos. International Journal of Sport Science, 34(21), 305–318. <https://doi.org/10.5232/ricyde2008.010.03>
6. Cantos, M. (2020). “Calidad de servicio y satisfacción del cliente.” Recensión, 17, 233– 235.
7. Civera, M. (2018). “Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido” [Universidad Jaume]. In Tesis doctoral. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=49810>
8. Cubelo, D. (2021). “Evaluación de la calidad percibida y la satisfacción en organizaciones cubanas de la salud.” Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación Rilco, 51–66. <https://doi.org/https://doi.or/10.51896/rilcods>

9. Cueva-trelles, V. (2019). “Evaluación de la calidad percibida por los clientes del hotel los potales a través del análisis de sus expectativas y percepciones” [Universidad de Piura]. <https://hdl.handle.net/11042/2274>
10. Durán, S., García, J., Parra Margel, A., García Velázquez, M. D. R., & Hernández Sánchez, I. (2018). Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones de salud en Barranquilla. *Cultura Educación y Sociedad*, 9(1), 27–44. <https://doi.org/10.17981/culteducosoc.9.1.2018.02>
11. Gallardo, A., & Reynaldos, K. (2018). “Calidad de servicio: Satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería.” *Enfermería Global*, 13(4), 353–363. <https://doi.org/10.6018/eglobal.13.4.177951>
12. Garcés Pintado, E. (2016). Satisfacción del usuario externo y calidad percibida en el Ministerio de Agricultura y Riego 2015. Universidad César Vallejo.
13. Gázquez, J. J., Pérez, M. del C., Miras, F., Yuste, N., Lucas, F., & Ruiz, M. D. (2017). “Análisis y satisfacción del Servicio de Ayuda a Domicilio en la provincia de Almería.” *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 23(1), 101–108. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16723113>
14. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. In M. Graw-Hill (Ed.), *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (6ta ed.).
15. Hernández, V., Quintana, L., Mederos, R., Guedes, R., & García, B. (2011). Motivación , satisfacción laboral , liderazgo y su relación con la calidad del servicio
Motivation , satisfaction at work , leadership and their relation with the service quality. *Cuadernos de CC:EE. y E E.*, 1, 1–8.

16. Inga-Berrospi, F., & Arosquipa, C. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 36(2), 1–7. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>
17. Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). “Administración: Una perspectiva global y empresarial” (14th ed., Vol. 304). McGraw Hill.
18. Martel, Z. (2018). “Calidad percibida y satisfacción del usuario del Programa Quali Warma en Instituciones educativas de la UGEL 02 – Lima, 2018” [Universidad César Vallejo]. In Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28426>
19. Ministerio de la mujer y población vulnerable. (2017). “Ley general de la persona con discapacidad y su reglamento.”
20. Ministerio de la mujer y población vulnerable. (2021a). Orientaciones para la asignación de funciones en materia de discapacidad" Anexo N° 4.
21. Ministerio de la mujer y población vulnerable. (2021b). Orientaciones para la asignación de funciones en materia de discapacidad" Anexo N° 5.
22. Ministerio de la mujer y población vulnerable. (2021c). “Pautas para la comunicación y atención a las personas con discapacidad” Anexo 2 (pp. 0–11).
23. Ministerio de la mujer y población vulnerable. (2021d). “Pautas para la comunicación y atención a las personas con discapacidad” Anexo 3.
24. Morillo Moreno, M. C., & Morillo Moreno, M. D. C. (2017). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 22(2), 111–131. <https://doi.org/10.31876/rcs.v22i2.24863>
25. Navarro-García, A., Reyes-García, M. E., & Acedo-González, F. J. (2019). “Calidad percibida y satisfacción de los espectadores de fútbol.” *Investigaciones Europeas de*

Dirección y Economía de La Empresa, 20(2), 87–94.
<https://doi.org/10.1016/j.iedee.2013.09.003>

26. Parra, M. (2018). “Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual” [Universidad Católica San Antonio].
<http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&i>
27. Peralta, J. (2018). “Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio.” *Límite*, 1(14), 195–214.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2252855>
28. República, P. de la. (2019). Resolución de presidencia N° 028-2019-CONADIS/PRE (pp. 5–42).
29. RODRÍGUEZ-CRUZ, Y., & PINTO, M. (2018). Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información. *Transinformação*, 30(1), 51–64. <https://doi.org/10.1590/2318-08892018000100005>
30. Rodríguez, E., García, B. F., Cabiedes, L., Rodríguez, R. R., González, C., Álvarez, O., Enfermería, F. De, Oviedo, D. G. S. De, & España, A. (2018). “Calidad Percibida por usuarios de cirugía menor según nivel asistencial y profesionales que la realizan.” *Salud Pública*, 92, 1–10. <https://scielo.isciii.es/pdf/resp/v92/1135-5727- resp-92- e20180401>
31. Rojas, E., & Mamani, O. (2019). “Calidad percibida y satisfacción del usuario externo del laboratorio clínico del centro de salud Santa Luzmila. 2018” [Universidad César Vallejo]. In Skripsi. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38737>
32. Sánchez Pérez, M., G Gallarza, M., Berenguer Contrí, G., & Gil Saura, I. (2005). Encuentro de servicio, valor percibido y satisfacción del cliente en la relación entre

- empresas. Cuadernos de Estudios Empresariales, 15, 47–72.
<https://doi.org/10.5209/CESE.10370>
33. Serrano-Gómez, V., Boubeta, A. R., García-García, O., & Pinasa, V. G. (2018). “QGOLF9: Escala para la evaluación de la calidad percibida en los clubes de golf.” Revista de Psicología Del Deporte, 22(1), 111–121.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=235127552015>
34. Stoner, J. A., Freeman, E. R., & Gilbert, D. R. (1992). Administración. In Administración (6th ed., Vol. 62, Issue 6). Pearson Prentice Hall.
<https://doi.org/10.1159/000327435>
35. Torres-González, G. C., & León-Manco, R. A. (2020). Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. Revista Estomatológica Herediana, 25(2), 122.
<https://doi.org/10.20453/reh.v25i2.2458>

ANEXOS

ANEXO 01: Instrumentos de Recolección de datos.



CUESTIONARIO

I. PRESENTACIÓN

Reciba usted el saludo del día, mediante este cuestionario realizado en su institución laboral se busca analizar la calidad de servicio percibida y la satisfacción del servicio. La honestidad en sus respuestas es lo más importante. La información recabada será solo con fines académicos.

II. **INSTRUCCIONES:** Lea detenidamente cada pregunta y luego responda marcando con un aspa (x) la respuesta que considere aceptable.

SECCIÓN I: Datos generales del encuestado

1. SEXO	3. Estado civil
Hombre.....1	Soltero.....1
Mujer.....2	Conviviente o casado.....2
2. Edad	Separado o divorciado.....3
.....años	Viudo(a).....4
3. Area donde labora	5. Nivel de instrucción
	Primaria.....1
	Secundaria.....2
	Técnico.....3
	Superior universitario.....4
	Estudio magister.....5
	grado magister.....6

SECCIÓN II: Test de opinión en base a la calidad percibida

Marque usted con un aspa (X) en cada pregunta su respuesta

1. Siempre	2. La mayoría de las veces si	3. Algunas veces si algunas veces no	4. La mayoría de las veces no	5. Nunca
------------	-------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------	----------

V1: Calidad percibida	Escala				
	1	2	3	4	5
Dimensión: Confiabilidad					
1. Están cumpliendo con lo prometido					
2. Realmente es tan sincero el interés por dar solución a los problemas					
3. Se está concluyendo el servicio en el tiempo señalado					
4. No se están cometiendo los errores de manera frecuente					

5. Entregan un buen servicio y es de primera					
Dimensión: Confianza					
6. Existen evidencia del comportamiento confiable de los colaboradores					
7. Nuestros clientes/ciudadanos se sientes muy seguros					
8. Nuestros colaboradores son muy amables y tratables					
9. Los colaboradores en realidad tienen cabal conocimiento.					
Dimensión: Tangibilidad					
10. Nuestros equipos son de una apariencia moderna y nueva					
11. Las instalaciones muestran una visualidad muy atractiva					
12. La fortaleza de tener colaboradores con mucha apariencia pulcra					
13. El elemento fundamental es que tenemos materiales muy atractivos					
Dimensión: Capacidad de receptividad					
14. Se acostumbra comunicar con frecuencia cuando se concluirá el servicio.					
15. Nuestros colaboradores ofrecen en realidad un servicio con celeridad.					
16. Todo los colaboradores están dispuestos a ayudar siempre .					
17. Nuestros empleados siempre están dispuestos a colaborar, nunca están demasiados ocupados.					
Dimensión: Empatía					
18. En esta institución se ofrece atención muy individualizada.					
19. La institución ofrece horarios de trabajo adecuado para el cliente.					
20. La institución cuenta con colaboradores que preceden atención muy personalizada					
21. En realidad nuestros colaboradores se preocupan más por los clientes					
22. La institución comprende de manera completa las necesidades de los clientes.					

SECCIÓN III: Test de opinión en base a la satisfacción de servicio

1. Mal	2. Regular	3. Bien	4. Muy bien	5. Excelente
--------	------------	---------	-------------	--------------

V2: Satisfacción de servicio	1	2	3	4	5
Dimensión: Tangibilidad					
23. La institución facilita el contacto con los clientes					
24. Las citas se cumplió con puntualidad en la institución					
25. Se entregan de manera oportuna las citas para las atenciones					
26. Los colaboradores están siendo evaluados constantemente					

27. Los colaboradores evidencias predisposición a ayudar al cliente					
Dimensión: Tratamiento al cliente					
28. Existe un trata muy amable y obre todo respeto por los servidores.					
29. Existe mucha claridad de los servidores al momento de informar respecto a la cita					
30. Se percibe celeridad en la atención a los clientes por parte de los incunbentes.					
31. Se evidencia total limpieza en los ambientes donde se atiende					
Dimensión: Admonición					
32. Hemos podido comprobar la eficiencia del servicio que ofrecen					
33. Comprobamos la eficacia en la atención de parte de los incunbentes					
34. Son muy efectivos al momento de tratar a las personas.					
Dimensión: Expectativa de servicio					
35. Al momento de ser atendido tuve la sensación de recibir cortesía					
36. Se puede comprobar el alto respeto que se da al usuario					
37. Pudimos comprobar que existe una atención inigualable.					
38. Nuestra expectativa se cumplió cuando recibimos celeridad en la atención.					
Dimensión: Satisfacción completa					
39. Sentimos complacencia y agrado por los servicios prestados.					
40. Nos llevamos un alto nivel de impacto en los servicios.					

Muy agradecido por su respuesta

Validación de instrumentos por expertos

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Mg. Margot Corilla Condor
- 1.2. Grado académico: Magister
- 1.3. Cargo e institución donde labora: UPC
- 1.4. Título de la investigación: "CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN DE SERVICIO EN PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL EN LA OMAPEDS DE LA REGIÓN PASCO, 2022"
- 1.5. Autor del instrumento: Sara Sonia, FAUSTINO GARCÍA
- 1.6. Licenciatura/Maestría/Doctorado: maestría
- 1.7. Nombre del instrumento: Cuestionario

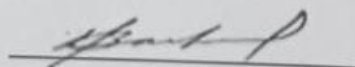
INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVO/ CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD						93%
2. OBJETIVIDAD						87%
3. ACTUALIDAD						80%
4. ORGANIZACION						94%
5. SUFICIENCIA						98%
6. INTENCIONALIDAD						97%
7. CONSISTENCIA						93%
8. COHERENCIA						94%
9. METODOLOGIA					85%	
10. CONVENIENCIA						97%
SUB TOTAL						80%
TOTAL (PROMEDIO)						87%

VALORACION CUANTITATIVA (TOTAL X 0.20) 19%

VALORACION CUALITATIVA: 90%

OPINION DE APLICABILIDAD: Es aplicable

Lugar y Fecha: Lima 8 de Marzo de 2022



Posfirma DNI: 21136060

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

1 DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: *Edgar Córdor Cepcha*
- 1.2. Grado académico: *Magister Doctor en Administración*
- 1.3. Cargo e institución donde labora: *Vice presidente Académico Universidad Nacional José María Arguedas*
- 1.4. Título de la investigación: "Calidad percibida y satisfacción de servicio en personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la región Pasco, 2022"
- 1.5. Autor del instrumento: Sara Sonia, FAUSTINO GARCÍA
- 1.6. Licenciatura/Maestría/Doctorado: maestría
- 1.7. Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Bueno	Muy Bueno	Excelente
	CUALITATIVO/ CUANTITATIVOS	0-20%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD					93%
2. OBJETIVIDAD					87%
3. ACTUALIDAD					80%
4. ORGANIZACION					94%
5. SUFICIENCIA					98%
6. INTENCIONALIDAD					97%
7. CONSISTENCIA					93%
8. COHERENCIA				88%	
9. METODOLOGIA				70%	
10. CONVENIENCIA					97%
SUB TOTAL				88%	92%
TOTAL (PROMEDIO)				90%	

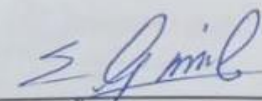
VALORACION CUANTITATIVA (TOTAL X 0.20)

18%

VALORACION CUALITATIVA: 90%

OPINION DE APLICABILIDAD: Es aplicable

Lugar y Fecha:



Posfirma DNI:

20906214

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

1 DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: *Meza Anuarero Cesar Augusto*
- 1.2. Grado académico: Magister *Docencia en el nivel superior*
- 1.3. Cargo e institución donde labora: *Coordinador de Asesoría Académica y TIC*
- 1.4. Título de la investigación: "Calidad percibida y satisfacción de servicio en personas con diversidad funcional en la OMAPEDE de la región Pasco, 2022"
- 1.5. Autor del instrumento: Sara Sonia, FAUSTINO GARCÍA
- 1.6. Licenciatura/Maestría/Doctorado: maestría
- 1.7. Nombre del instrumento: Cuestionario

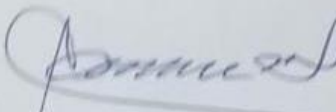
INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVO/ CUANTITATIVOS	Deficiente	Buena	Muy Buena	Excelente
		0-20%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD					93%
2. OBJETIVIDAD					87%
3. ACTUALIDAD					80%
4. ORGANIZACION					94%
5. SUFICIENCIA					98%
6. INTENCIONALIDAD					97%
7. CONSISTENCIA					93%
8. COHERENCIA				88%	
9. METODOLOGIA				70%	
10. CONVENIENCIA					97%
SUB TOTAL				88%	92%
TOTAL (PROMEDIO)				90%	

VALORACION CUANTITATIVA (TOTAL X 0.20) 18%

VALORACION CUALITATIVA: 90%

OPINION DE APLICABILIDAD: Es aplicable

Lugar y Fecha:



 Posfirma DNI:
 04064834

				<p>Tangibilidad</p> <p>X10 Equipos aparentes</p> <p>X11 Ambiente visual</p> <p>X12 Colaboradores pulcros</p> <p>X13 Material atractivo.</p> <p>Capacidad de receptividad</p> <p>X14 Comunicación fluida</p> <p>X15 Servicio rápido</p> <p>X16 Predisposición de ayuda</p> <p>X17 Colaborativos del personal.</p>	
<p>Problema Específico:</p> <p>a. ¿Cuál es el nivel de relación entre</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>a. Describir la relación de la calidad</p>	<p>Hipótesis Específicos:</p> <p>a) Existe relación de la calidad percibida y la</p>	<p>Variable dependiente:</p> <p>Satisfacción de servicio</p>	<p>Dimensión:</p> <p>Empatía</p>	<p>Y₁ Atención individualizada</p> <p>Y₂ Horarios flexibles</p> <p>Y₃ Atención</p> <p>2. Instrumentos de Recolecta de Datos.- Cuestionarios, y Escala de Likert</p>

<p>la calidad percibida y la tangibilidad de servicio para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022?</p> <p>b. ¿Cómo la calidad percibida se relaciona con el tratamiento al cliente para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022?</p> <p>c. ¿Cómo la calidad percibida se relaciona la expectativa del servicio para</p>	<p>percibida y la tangibilidad de servicio para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022.</p> <p>b. Determinar si la calidad percibida se relaciona con el tratamiento al cliente para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022.</p> <p>c. Establecer cómo la calidad percibida se relaciona la expectativa del servicio para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022.</p> <p>d. Identificar en qué medida existe el nivel de relación entre la</p>	<p>tangibilidad de servicio para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022.</p> <p>b) La calidad percibida se relaciona con el tratamiento al cliente para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022.</p> <p>c) La calidad percibida se relaciona la expectativa del servicio para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022.</p> <p>d) Existe nivel de relación entre la calidad percibida y y</p>		<p>Tangibilidad</p> <p>Admonición</p> <p>Expectativa</p>	<p>personalizada</p> <p>Y₄ Preocupación por los demás</p> <p>Y₅ Necesidad del cliente</p> <p>Y₆ Indagación</p> <p>Y₇ Presto</p> <p>Y₈ Exactitud</p> <p>Y₉ Evaluación</p> <p>Y₁₀ Cordialidad</p> <p>Y₁₁ Eficiencia del servicio</p> <p>Y₁₂ Eficacia del servicio</p> <p>Y₁₃ Efectividad</p> <p>Y₁₄ Cortesía</p> <p>Y₁₅ Respeto al cliente</p> <p>Y₁₆ Atención</p>	<p>3. Para el Procesamiento de Datos.- Codificación Tabulación de Datos</p> <p>4. Técnicas para el Análisis e Interpretación de Datos.- Estadística descriptiva para cada variable e inferencial</p> <p>5. Para el Informe Final.- Esquema propuesto en clase</p> <p>6.- Tipo de Investigación.- Aplicada</p>
--	--	--	--	--	---	---

<p>personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022?</p> <p>d. ¿En qué medida existe el nivel de relación entre la calidad percibida y la satisfacción completa para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022?</p>	<p>calidad percibida y y la satisfacción completa para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022.</p>	<p>la satisfacción completa para personas con diversidad funcional en la OMAPEDS de la Región Pasco, 2022.</p>			<p>única Y₁₇ Celeridad en la atención</p>	
--	--	--	--	--	--	--

ANEXO 03: Base de Datos

Variable independiente: Calidad Percibida																					
Dimensión: Confiabilidad					Dimensión: Confianza				Dimensión: Tangibilidad				Dimensión: Capacidad de receptib				Dimensión: Empatía				
confiab illidad	confiab illidd	confiab illidad	confiab illidad	confiab illidad	confi anza	confi anza	confi anza	confi anza	tangibil idad	tangibil idad	tangibil idad	tangibil idad	capacidr ecép	capacidr ecép	capacidr ecép	capacidr ecép	empa tia	empa tia l	empa tia	empa tia	empa tia
2	1	4	1	2	3	2	1	1	4	4	1	2	4	2	1	2	2	4	4	1	2
2	1	4	1	2	3	2	1	1	4	4	1	2	4	2	1	2	2	4	4	1	2
2	1	4	1	2	3	2	1	1	4	4	1	2	4	2	1	2	2	4	4	1	2
2	1	4	1	2	2	2	1	1	4	4	1	3	4	2	1	2	2	4	4	1	3
1	1	3	2	2	2	4	1	1	4	2	1	3	4	1	1	1	2	4	2	1	3
3	3	3	2	3	2	4	2	1	5	2	2	3	3	1	2	3	3	5	2	2	3
3	3	5	2	3	2	1	2	2	5	2	2	4	3	1	2	3	3	5	2	2	4
4	4	5	2	3	1	1	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	3	2	2	2	4
4	4	5	4	1	1	1	3	2	2	3	3	4	2	4	2	4	1	2	3	3	4
4	4	2	4	1	1	1	3	4	2	3	3	4	2	1	3	4	1	2	3	3	4
2	1	4	1	2	3	2	1	1	4	4	1	2	4	2	1	2	2	4	4	1	2
2	1	4	1	2	3	2	1	1	4	4	1	2	4	2	1	2	2	4	4	1	2
2	1	4	1	2	3	2	1	1	4	4	1	2	4	2	1	2	2	4	4	1	2
2	1	4	1	2	2	2	1	1	4	4	1	3	4	2	1	2	2	4	4	1	3
1	1	3	2	2	2	4	1	1	4	2	1	3	4	1	1	1	2	4	2	1	3
3	3	3	2	3	2	4	2	1	5	2	2	3	3	1	2	3	3	5	2	2	3
3	3	5	2	3	2	1	2	2	5	2	2	4	3	1	2	3	3	5	2	2	4
4	4	5	2	3	1	1	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	3	2	2	2	4
4	4	5	4	1	1	1	3	2	2	3	3	4	2	4	2	4	1	2	3	3	4
4	4	2	4	1	1	1	3	4	2	3	3	4	2	1	3	4	1	2	3	3	4
2	1	4	1	2	3	2	1	1	4	4	1	2	4	2	1	2	2	4	4	1	2

2	1	4	1	2	3	2	1	1	4	4	1	2	4	2	1	2	2	4	4	1	2
2	1	4	1	2	3	2	1	1	4	4	1	2	4	2	1	2	2	4	4	1	2
2	1	4	1	2	2	2	1	1	4	4	1	3	4	2	1	2	2	4	4	1	3
1	1	3	2	2	2	4	1	1	4	2	1	3	4	1	1	1	2	4	2	1	3
3	3	3	2	3	2	4	2	1	5	2	2	3	3	1	2	3	3	5	2	2	3
3	3	5	2	3	2	1	2	2	5	2	2	4	3	1	2	3	3	5	2	2	4
4	4	5	2	3	1	1	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	3	2	2	2	4
4	4	5	4	1	1	1	3	2	2	3	3	4	2	4	2	4	1	2	3	3	4
4	4	2	4	1	1	1	3	4	2	3	3	4	2	1	3	4	1	2	3	3	4
4	4	2	4	1	1	1	3	4	2	3	3	4	2	1	3	4	1	2	3	3	4
2	1	4	1	2	3	2	1	1	4	4	1	2	4	2	1	2	2	4	4	1	2
2	1	4	1	2	3	2	1	1	4	4	1	2	4	2	1	2	2	4	4	1	2
2	1	4	1	2	3	2	1	1	4	4	1	2	4	2	1	2	2	4	4	1	2
2	1	4	1	2	2	2	1	1	4	4	1	3	4	2	1	2	2	4	4	1	3
1	1	3	2	2	2	4	1	1	4	2	1	3	4	1	1	1	2	4	2	1	3
3	3	3	2	3	2	4	2	1	5	2	2	3	3	1	2	3	3	5	2	2	3
3	3	5	2	3	2	1	2	2	5	2	2	4	3	1	2	3	3	5	2	2	4
4	4	5	2	3	1	1	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	3	2	2	2	4
4	4	5	4	1	1	1	3	2	2	3	3	4	2	4	2	4	1	2	3	3	4
4	4	2	4	1	1	1	3	4	2	3	3	4	2	1	3	4	1	2	3	3	4
4	4	2	4	1	1	1	3	4	2	3	3	4	2	1	3	4	1	2	3	3	4
2	1	4	1	2	3	2	1	1	4	4	1	2	4	2	1	2	2	4	4	1	2
2	1	4	1	2	3	2	1	1	4	4	1	2	4	2	1	2	2	4	4	1	2
2	1	4	1	2	3	2	1	1	4	4	1	2	4	2	1	2	2	4	4	1	2
2	1	4	1	2	2	2	1	1	4	4	1	3	4	2	1	2	2	4	4	1	3
1	1	3	2	2	2	4	1	1	4	2	1	3	4	1	1	1	2	4	2	1	3
3	3	3	2	3	2	4	2	1	5	2	2	3	3	1	2	3	3	5	2	2	3
3	3	5	2	3	2	1	2	2	5	2	2	4	3	1	2	3	3	5	2	2	4

4	4	5	2	3	1	1	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	3	2	2	2	4
4	4	5	4	1	1	1	3	2	2	3	3	4	2	4	2	4	1	2	3	3	4
4	4	2	4	1	1	1	3	4	2	3	3	4	2	1	3	4	1	2	3	3	4
4	4	2	4	1	1	1	3	4	2	3	3	4	2	1	3	4	1	2	3	3	4
2	1	4	1	2	3	2	1	1	4	4	1	2	4	2	1	2	2	4	4	1	2
2	1	4	1	2	3	2	1	1	4	4	1	2	4	2	1	2	2	4	4	1	2
2	1	4	1	2	3	2	1	1	4	4	1	2	4	2	1	2	2	4	4	1	2
2	1	4	1	2	2	2	1	1	4	4	1	3	4	2	1	2	2	4	4	1	3
1	1	3	2	2	2	4	1	1	4	2	1	3	4	1	1	1	2	4	2	1	3
3	3	3	2	3	2	4	2	1	5	2	2	3	3	1	2	3	3	5	2	2	3
3	3	5	2	3	2	1	2	2	5	2	2	4	3	1	2	3	3	5	2	2	4
4	4	5	2	3	1	1	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	3	2	2	2	4
4	4	5	4	1	1	1	3	2	2	3	3	4	2	4	2	4	1	2	3	3	4
4	4	2	4	1	1	1	3	4	2	3	3	4	2	1	3	4	1	2	3	3	4
4	4	2	4	1	1	1	3	4	2	3	3	4	2	1	3	4	1	2	3	3	4
2	1	4	1	2	3	2	1	1	4	4	1	2	4	2	1	2	2	4	4	1	2
2	1	4	1	2	3	2	1	1	4	4	1	2	4	2	1	2	2	4	4	1	2
2	1	4	1	2	3	2	1	1	4	4	1	2	4	2	1	2	2	4	4	1	2
2	1	4	1	2	2	2	1	1	4	4	1	3	4	2	1	2	2	4	4	1	3
1	1	3	2	2	2	4	1	1	4	2	1	3	4	1	1	1	2	4	2	1	3
3	3	3	2	3	2	4	2	1	5	2	2	3	3	1	2	3	3	5	2	2	3
3	3	5	2	3	2	1	2	2	5	2	2	4	3	1	2	3	3	5	2	2	4
4	4	5	2	3	1	1	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	3	2	2	2	4

Variable dependiente: Satisfacción del servicio

Dimensión: Tangibilidad de Servicio					Dimensión: Tratamiento al cliente				Dimensión Admonición			Dimensión: Expectativa Servicio				Satisfac. Completa	
vd.tangibilidad	vd.tangibilidad	vd.tangibilidad	vd.tangibilidad	vd.tangibilidad	vd.tratamiento	vd.tratamiento	vd.tratamiento	vd.tratamiento	vd.admonición	vd.admonición	vd.admonición	vd.expectativa	vd.expectativa	vd.expectativa	vd.expectativa	vd.satisfacción	vd.satisfacción
4	2	1	2	2	4	4	1	2	4	2	1	2	2	2	1	1	2
4	2	1	2	2	4	4	1	2	4	2	1	2	2	2	1	1	2
4	2	1	2	2	4	4	1	2	4	2	1	2	2	2	1	1	2
4	2	1	2	2	4	4	1	3	4	2	1	2	2	2	1	1	2
4	1	1	1	2	4	2	1	3	4	1	1	1	2	1	1	1	1
3	1	2	3	3	5	2	2	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3
3	1	2	3	3	5	2	2	4	3	1	2	3	3	3	3	2	3
2	4	2	4	3	2	2	2	4	2	4	2	4	3	4	4	2	4
2	4	2	4	1	2	3	3	4	2	4	2	4	1	4	4	2	4
2	1	3	4	1	2	3	3	4	2	1	3	4	1	4	4	3	4
4	2	1	2	2	4	4	1	2	4	2	1	2	2	2	1	1	2
4	2	1	2	2	4	4	1	2	4	2	1	2	2	2	1	1	2
4	2	1	2	2	4	4	1	2	4	2	1	2	2	2	1	1	2
4	2	1	2	2	4	4	1	3	4	2	1	2	2	2	1	1	2
4	1	1	1	2	4	2	1	3	4	1	1	1	2	1	1	1	1
3	1	2	3	3	5	2	2	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3
3	1	2	3	3	5	2	2	4	3	1	2	3	3	3	3	2	3
2	4	2	4	3	2	2	2	4	2	4	2	4	3	4	4	2	4
2	4	2	4	1	2	3	3	4	2	4	2	4	1	4	4	2	4
2	1	3	4	1	2	3	3	4	2	1	3	4	1	4	4	3	4
4	2	1	2	2	4	4	1	2	4	2	1	2	2	2	1	1	2
4	2	1	2	2	4	4	1	2	4	2	1	2	2	2	1	1	2
4	2	1	2	2	4	4	1	2	4	2	1	2	2	2	1	1	2
4	1	1	1	2	4	2	1	3	4	1	1	1	2	1	1	1	1
3	1	2	3	3	5	2	2	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3
3	1	2	3	3	5	2	2	4	3	1	2	3	3	3	3	2	3
2	4	2	4	3	2	2	2	4	2	4	2	4	3	4	4	2	4
2	4	2	4	1	2	3	3	4	2	4	2	4	1	4	4	2	4
2	1	3	4	1	2	3	3	4	2	1	3	4	1	4	4	3	4
2	1	3	4	1	2	3	3	4	2	1	3	4	1	4	4	3	4
4	2	1	2	2	4	4	1	2	4	2	1	2	2	2	1	1	2
4	2	1	2	2	4	4	1	2	4	2	1	2	2	2	1	1	2
4	2	1	2	2	4	4	1	2	4	2	1	2	2	2	1	1	2
4	2	1	2	2	4	4	1	3	4	2	1	2	2	2	1	1	2
4	1	1	1	2	4	2	1	3	4	1	1	1	2	1	1	1	1
3	1	2	3	3	5	2	2	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3
3	1	2	3	3	5	2	2	4	3	1	2	3	3	3	3	2	3
2	4	2	4	3	2	2	2	4	2	4	2	4	3	4	4	2	4
2	4	2	4	1	2	3	3	4	2	4	2	4	1	4	4	2	4
2	1	3	4	1	2	3	3	4	2	1	3	4	1	4	4	3	4
2	1	3	4	1	2	3	3	4	2	1	3	4	1	4	4	3	4

2	1	3	4	1	2	3	3	4	2	1	3	4	1	4	4	3	4
4	2	1	2	2	4	4	1	2	4	2	1	2	2	2	1	1	2
4	2	1	2	2	4	4	1	2	4	2	1	2	2	2	1	1	2
4	2	1	2	2	4	4	1	2	4	2	1	2	2	2	1	1	2
4	2	1	2	2	4	4	1	3	4	2	1	2	2	2	1	1	2
4	1	1	1	2	4	2	1	3	4	1	1	1	2	1	1	1	1
3	1	2	3	3	5	2	2	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3
3	1	2	3	3	5	2	2	4	3	1	2	3	3	3	3	2	3
2	4	2	4	3	2	2	2	4	2	4	2	4	3	4	4	2	4
2	4	2	4	1	2	3	3	4	2	4	2	4	1	4	4	2	4
2	1	3	4	1	2	3	3	4	2	1	3	4	1	4	4	3	4
2	1	3	4	1	2	3	3	4	2	1	3	4	1	4	4	3	4
4	2	1	2	2	4	4	1	2	4	2	1	2	2	2	1	1	2
4	2	1	2	2	4	4	1	2	4	2	1	2	2	2	1	1	2
4	2	1	2	2	4	4	1	2	4	2	1	2	2	2	1	1	2
4	2	1	2	2	4	4	1	2	4	2	1	2	2	2	1	1	2
4	2	1	2	2	4	4	1	2	4	2	1	2	2	2	1	1	2
4	2	1	2	2	4	4	1	2	4	2	1	2	2	2	1	1	2
4	2	1	2	2	4	4	1	2	4	2	1	2	2	2	1	1	2
4	1	1	1	2	4	2	1	3	4	1	1	1	2	1	1	1	1
3	1	2	3	3	5	2	2	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3
3	1	2	3	3	5	2	2	4	3	1	2	3	3	3	3	2	3
2	4	2	4	3	2	2	2	4	2	4	2	4	3	4	4	2	4
2	4	2	4	1	2	3	3	4	2	4	2	4	1	4	4	2	4
2	1	3	4	1	2	3	3	4	2	1	3	4	1	4	4	3	4
2	1	3	4	1	2	3	3	4	2	1	3	4	1	4	4	3	4
4	2	1	2	2	4	4	1	2	4	2	1	2	2	2	1	1	2
4	2	1	2	2	4	4	1	2	4	2	1	2	2	2	1	1	2
4	2	1	2	2	4	4	1	2	4	2	1	2	2	2	1	1	2
4	2	1	2	2	4	4	1	2	4	2	1	2	2	2	1	1	2
4	1	1	1	2	4	2	1	3	4	1	1	1	2	1	1	1	1
3	1	2	3	3	5	2	2	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3
3	1	2	3	3	5	2	2	4	3	1	2	3	3	3	3	2	3
2	4	2	4	3	2	2	2	4	2	4	2	4	3	4	4	2	4
2	4	2	4	3	2	2	2	4	2	4	2	4	3	4	4	2	4

Anexo N° 04: Estadística descriptiva

Variable independiente: Calidad Percibida (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	7	9,7	9,7	9,7
Algunas veces sí, algunas veces nó	28	38,9	38,9	48,6
La mayoría de las veces	14	19,4	19,4	68,1
Nunca	23	31,9	31,9	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Dimensión: Confiabilidad (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	7	9,7	9,7	9,7
Algunas veces sí, algunas veces nó	28	38,9	38,9	48,6
La mayoría de las veces nó	14	19,4	19,4	68,1
Nunca	23	31,9	31,9	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Dimensión: Confianza (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	23	31,9	31,9	31,9
Algunas veces sí, algunas veces nó	28	38,9	38,9	70,8
Nunca	21	29,2	29,2	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Dimensión: Tangibilidad (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ña mayoría de las veces sí	23	31,9	31,9	31,9
La mayoría de las veces nó	35	48,6	48,6	80,6
Nunca	14	19,4	19,4	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Dimensión: Capacidad de receptividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces sí, algunas veces nó	23	31,9	31,9	31,9
La mayoría de las veces nó	14	19,4	19,4	51,4
Nunca	35	48,6	48,6	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Dimensión: Empatía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	16	22,2	22,2	22,2
Algunas veces sí, Algunas veces nó	35	48,6	48,6	70,8
Nunca	21	29,2	29,2	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Variable dependiente: Satisfacción de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bien	23	31,9	31,9	31,9
Muy bien	14	19,4	19,4	51,4
Excelente	35	48,6	48,6	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Dimensión: Tangibilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bien	23	31,9	31,9	31,9
Muy bien	14	19,4	19,4	51,4
Excelente	35	48,6	48,6	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Dimensión: Tratamiento al cliente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bien	23	31,9	31,9	31,9
Muy bien	14	19,4	19,4	51,4
Excelente	35	48,6	48,6	100,0
Total	72	100,0	100,0	

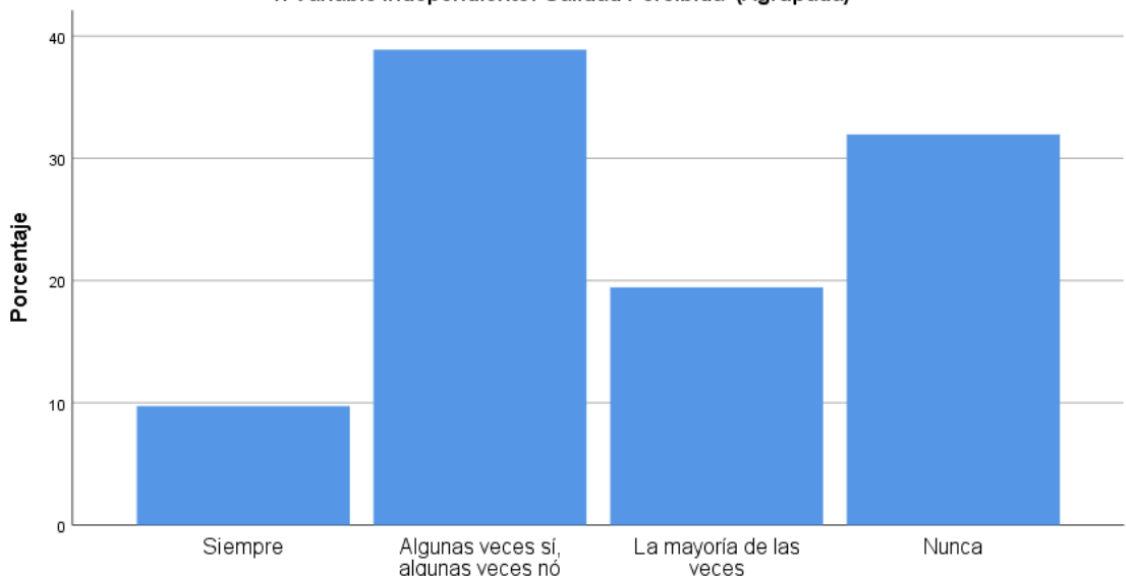
Dimensión: Admonición

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mal	7	9,7	9,7	9,7
Bien	28	38,9	38,9	48,6
Muy bien	14	19,4	19,4	68,1
Excelente	23	31,9	31,9	100,0
Total	72	100,0	100,0	

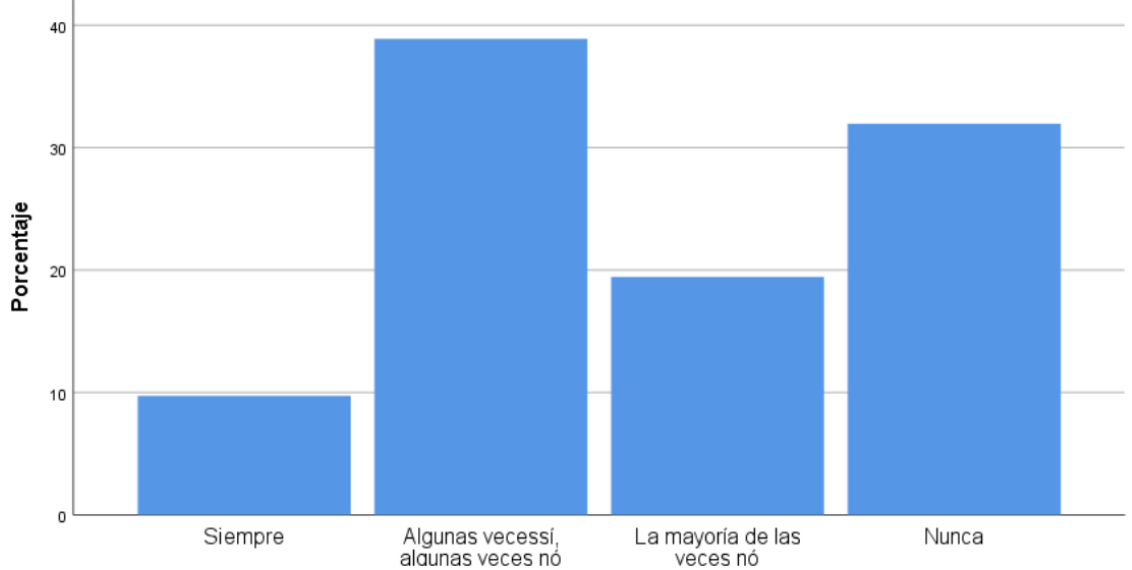
Dimensión: Satisfacción completa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mal	35	48,6	48,6	48,6
Bien	27	37,5	37,5	86,1
Excelente	10	13,9	13,9	100,0
Total	72	100,0	100,0	

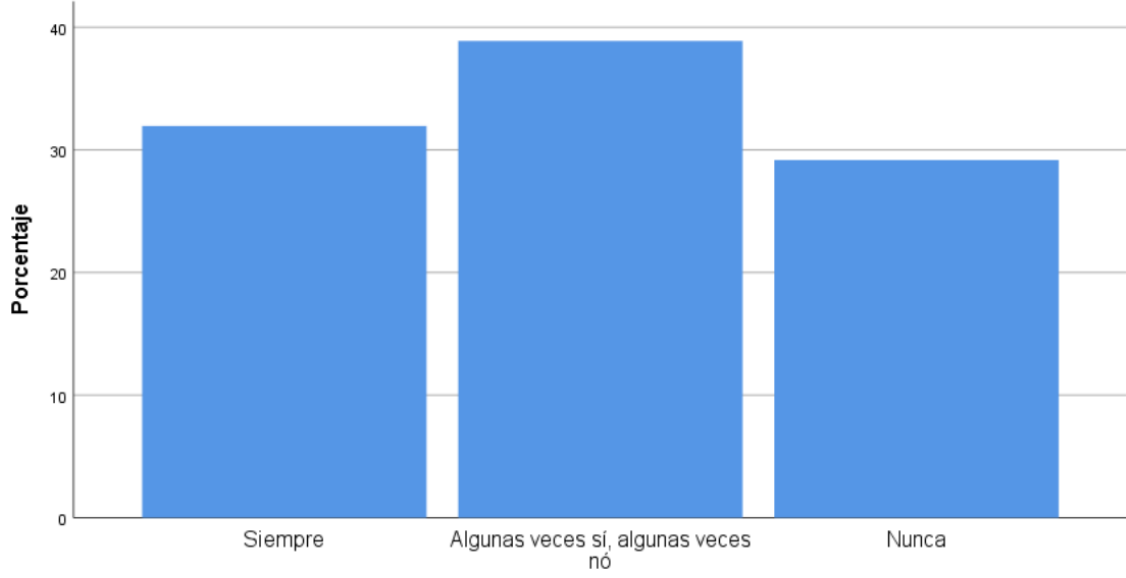
1. Variable independiente: Calidad Percibida (Agrupada)



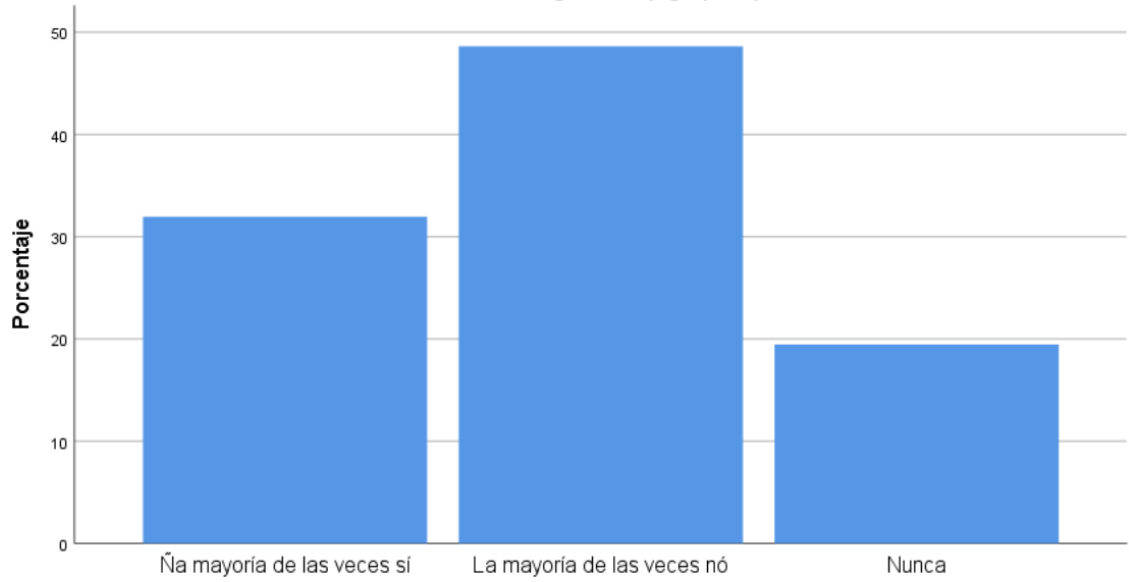
2 Dimensión: Confiabilidad (Agrupada)



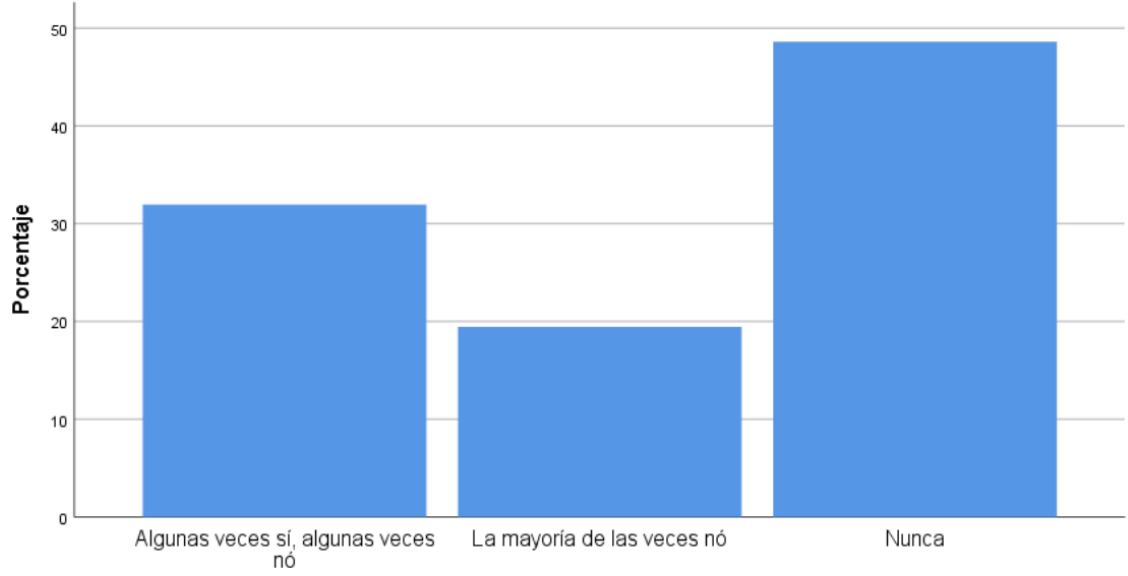
3. Dimensión: Confianza (Agrupada)



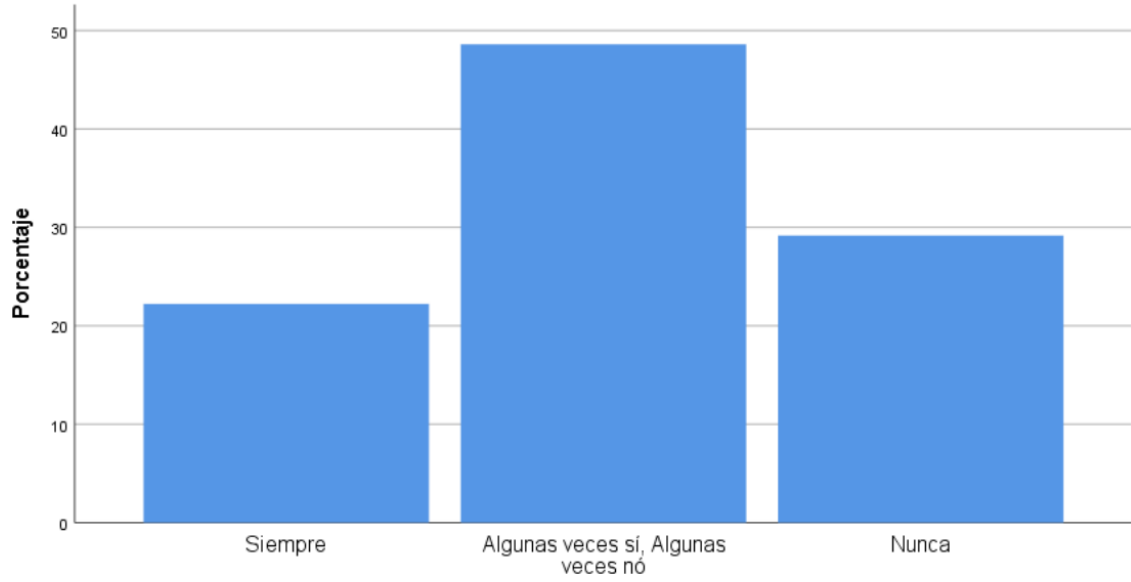
4. Dimensión: Tangibilidad (Agrupada)



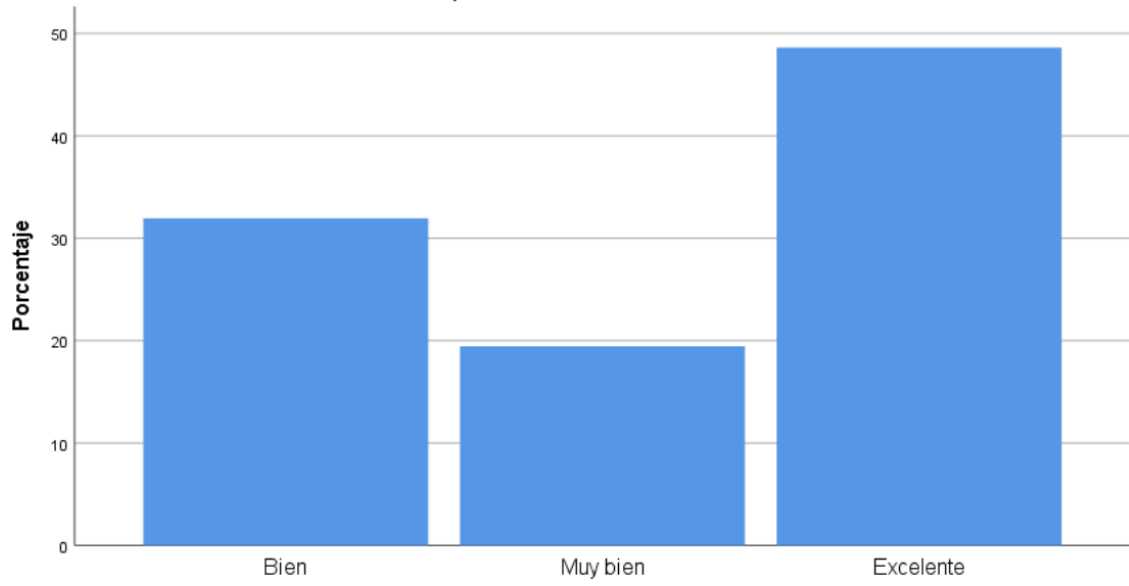
5. Dimensión: Capacidad de receptividad



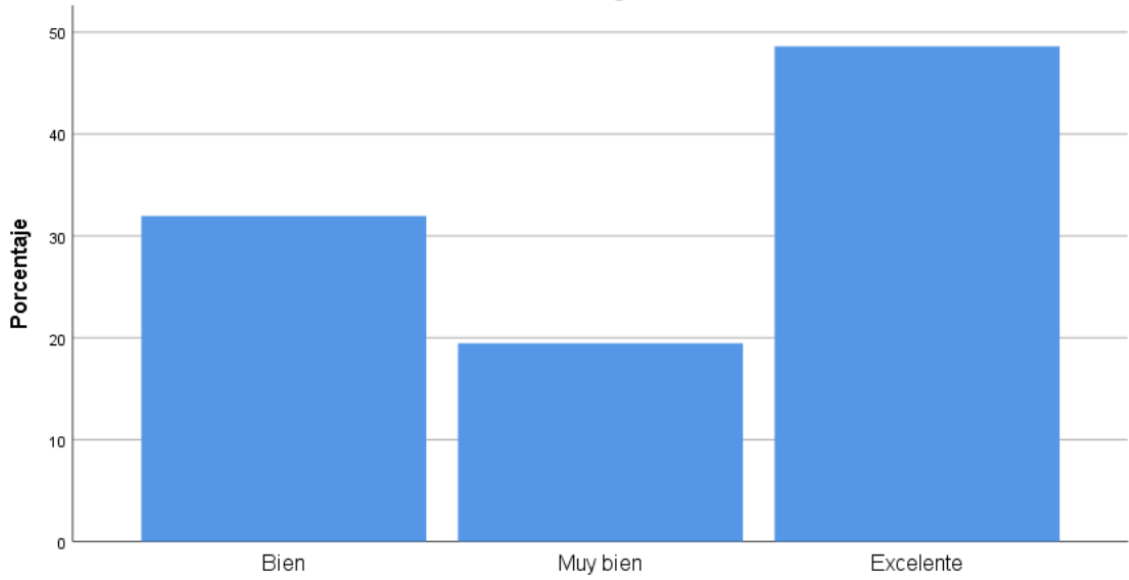
6. Dimensión: Empatía



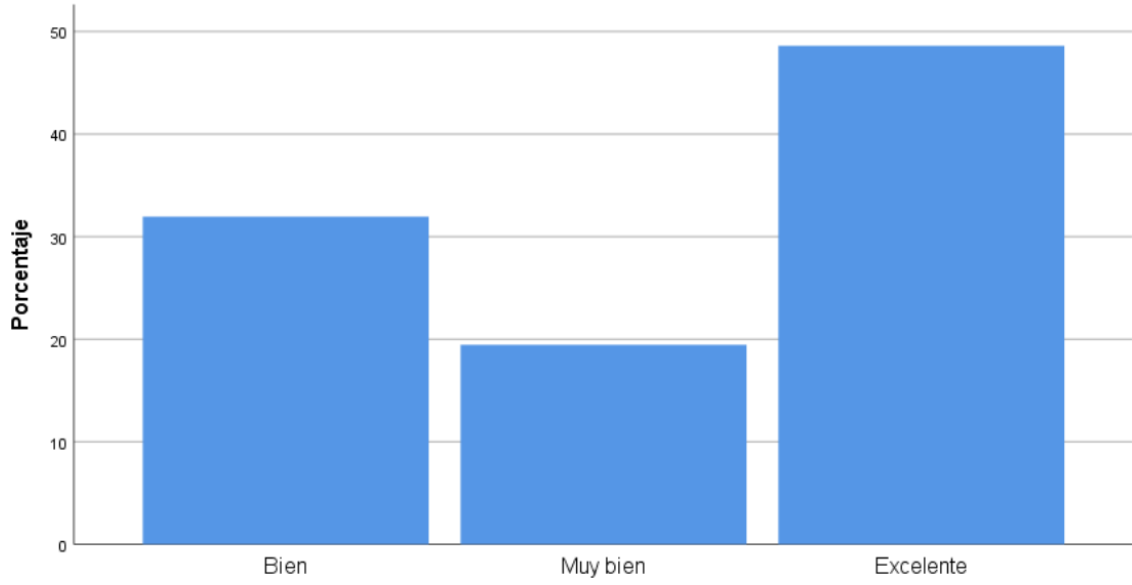
7. Variable dependiente: Satisfacción de servicio



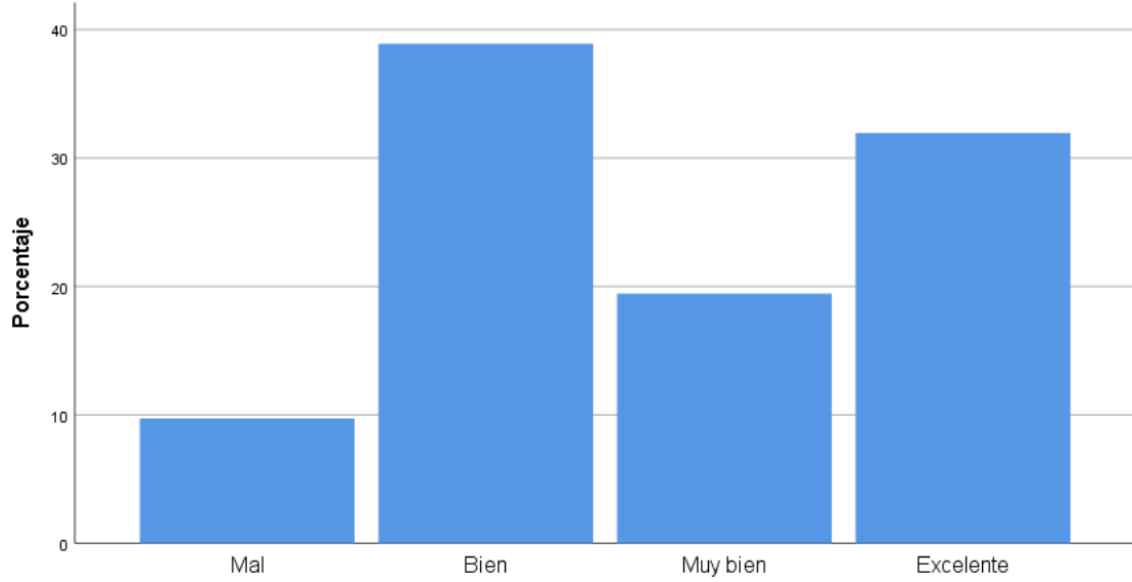
8. Dimensión: Tangibilidad



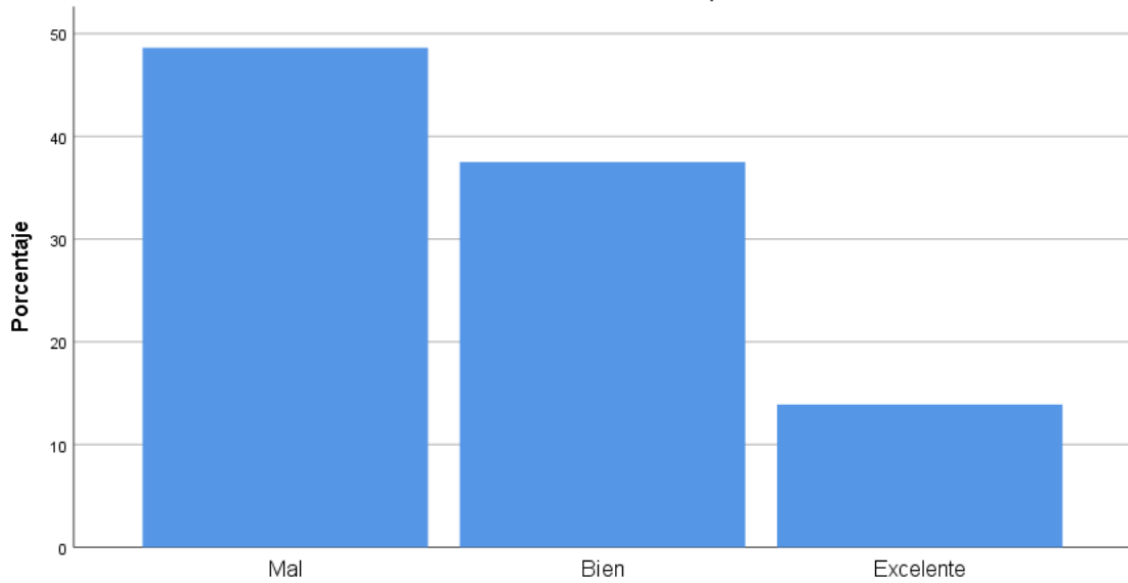
9. Dimensión: Tratamiento al cliente



10. Dimensión: Admonición



11. Dimensión: Satisfacción completa



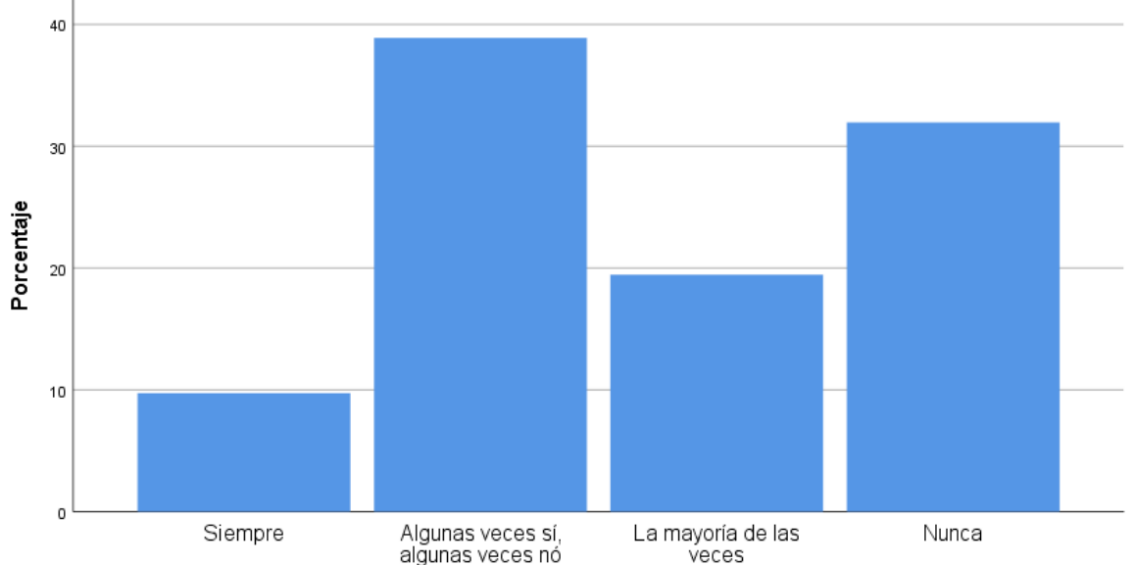
Variable independiente: Calidad Percibida (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	7	9,7	9,7	9,7
Algunas veces sí, algunas veces no	28	38,9	38,9	48,6
La mayoría de las veces	14	19,4	19,4	68,1
Nunca	23	31,9	31,9	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Dimensión: Confiabilidad (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	7	9,7	9,7	9,7
Algunas veces sí, algunas veces no	28	38,9	38,9	48,6
La mayoría de las veces no	14	19,4	19,4	68,1
Nunca	23	31,9	31,9	100,0
Total	72	100,0	100,0	

1. Variable independiente: Calidad Percibida (Agrupada)



2 Dimensión: Confiabilidad (Agrupada)

