



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del
usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales,
Lima 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Bach. Elizabeth Rossana Guardia Mimata

ASESORA:

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

LIMA – PERÚ

2018

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): GUARDIA MIMATA, ELIZABETH ROSSANA

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública* ha sustentado la tesis titulada:

GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES, LIMA 2017

Fecha: 9 de mayo de 2018

Hora: 9:30 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Roxana Beatriz Gonzales Huaytahuilca

Firma: 

SECRETARIO: Dra. Josefa María Silva Calderón

Firma: 

VOCAL: Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobada por mayoría*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Revisión de APA y conclusiones recomendaciones*

.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A mis adorados padres Freddy y Betty.

A mis amados hijos George y Almudena que motivaron mi sentido de superación

Agradecimiento

A la Escuela de Posgrado, de la Universidad César Vallejo, por ofrecerme la ocasión de progresar profesionalmente.

A mi asesora de tesis Dra. Flor de María Sánchez Aguirre.

Al Dr. Gimmy Asmad Mena por su amistad y asesoría experta.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Elizabeth Rossana Guardia Mimata, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo de investigación titulado “Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017” presentada, en 94 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 24 de febrero del 2018

Elizabeth Rossana Guardia Mimata

DNI: 09727962

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Acatando los artículos del Reglamento de Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo para elaborar la tesis de Maestro en Gestión Pública, se presenta el trabajo de investigación titulado: “Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017”.

La investigación consta de VII capítulos, el capítulo I introducción: detalla la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos. El capítulo II el método: se presenta el diseño de la investigación, variables, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. El capítulo III presenta los resultados obtenidos, la prueba de hipótesis de las variables de estudio. El capítulo IV discusión, el capítulo V: conclusiones, el capítulo VI: recomendaciones, el VII: las referencias bibliográficas consultadas para el desarrollo del informe y los anexos.

El presente estudio llego a la conclusión que existe relación significativa entre la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

Índice

	Pág
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	xiv
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	16
1.3 Teorías relacionadas al tema	19
1.3.2. Gestión de la calidad de servicio.	26
1.3.3. Satisfacción del usuario.	32
1.4 Formulación del problema	35
1.4.1 Problema general.	35
1.4.2 Problema específicos.	35
1.5 Justificación del estudio	36
1.5.1 Justificación teórica.	36
1.5.2 Justificación práctica.	37
1.5.3 Justificación social	37
1.5.4 Justificación metodológica.	38
1.6 Hipótesis	38
1.6.1 Hipótesis general.	38
1.6.2 Hipótesis específicas.	38
1.7 Objetivos	39

1.7.1 Objetivo general.	39
1.7.2 Objetivos específicos.	39
II. Método	40
2.1 Diseño de la investigación	41
2.2 Variables	42
2.3 Población, muestra y muestreo	46
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	48
2.5 Métodos de análisis de datos	53
2.6 Aspectos éticos	53
III. Resultados	54
3.1 Descripción de las variables	54
3.1.1 Descripción de la variable: Gestión de la calidad de servicio.	54
3.1.2 Descripción de la variable: Satisfacción del usuario.	60
3.2 Contraste de hipótesis	65
IV. Discusión	74
V. Conclusiones	78
VI. Recomendaciones	81
VII. Referencias	83
Anexos	87
Anexo A: Artículo.	
Anexo B: Matriz de consistencia	
Anexo C: Carta de validez.	
Anexo D: Instrumentos.	
Anexo E: Matriz de datos.	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable gestión de la calidad de servicio.	44
Tabla 2. Operacionalización de la variable satisfacción del usuario.	45
Tabla 3. Población de estudio.	46
Tabla 4. Muestra de estudio.	47
Tabla 5. Promedio porcentual de la muestra total.	48
Tabla 6. Validez de expertos.	49
Tabla 8. Estadística de fiabilidad de la satisfacción del usuario.	51
Tabla 9. Niveles de la gestión de la calidad de servicio en la ONPE, Lima 2017.	54
Tabla 10. Niveles de liderazgo de la gestión de la calidad de servicio en la ONPE Lima 2017.	55
Tabla 11. Niveles de enfoque al cliente de la gestión de la calidad de servicio en la ONPE, Lima 2017.	56
Tabla 12. Niveles de enfoque a procesos de la gestión de la calidad de servicio en la ONPE, Lima 2017.	57
Tabla 13. Niveles de mejora continua de la gestión de la calidad de servicio en la ONPE, Lima 2017.	58
Tabla 14. Niveles de enfoque del sistema hacia la gestión de la gestión de la calidad de servicio en la ONPE, Lima 2017.	59
Tabla 15. Niveles de satisfacción del usuario en la ONPE, Lima 2017.	60
Tabla 16. Niveles del trato personal de satisfacción del usuario en la ONPE, Lima 2017.	61
Tabla 17. Niveles de la competencia profesional de satisfacción del usuario en la ONPE, Lima 2017.	62
Tabla 18. Niveles de estructura-comodidad de satisfacción del usuario en la ONPE, Lima 2017.	63
Tabla 19. Niveles de estructura-organización de satisfacción del usuario en la ONPE, Lima 2017.	64
Tabla 20. Prueba de bondad de ajuste para las variables en estudio.	66

Tabla 21. Correlación entre la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario.	68
Tabla 22. Correlación entre el liderazgo y la satisfacción del usuario.	69
Tabla 23. Correlación entre el enfoque al cliente y la satisfacción del usuario.	70
Tabla 24. Correlación entre el enfoque a procesos y la satisfacción del usuario.	71
Tabla 25. Correlación entre la mejora continua y la satisfacción del usuario.	72
Tabla 26. Correlación entre el enfoque del sistema hacia la gestión y la satisfacción del usuario.	73

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de la gestión de la calidad de servicio en la ONPE, Lima 2017.	55
Figuras 2. Niveles de liderazgo de la gestión de la calidad de servicio en la ONPE Lima 2017.	56
Figuras 3. Niveles de enfoque al cliente de la gestión de la calidad de servicio en la ONPE, Lima 2017.	57
Figuras 4. Niveles de enfoque a procesos de la gestión de la calidad de servicio en la ONPE, Lima 2017.	58
Figuras 5. Niveles de mejora continua de la gestión de la calidad de servicio en la ONPE, Lima 2017.	59
Figuras 6. Niveles de enfoque del sistema hacia la gestión de la gestión de la calidad de servicio en la ONPE, Lima 2017.	60
Figuras 7. Niveles de satisfacción del usuario en la ONPE, Lima 2017.	61
Figuras 8. Niveles del trato personal de satisfacción del usuario en la ONPE, Lima 2017	62
Figuras 9. Niveles de la competencia profesional de satisfacción del usuario en la ONPE, Lima 2017.	63
Figuras 10. Niveles de estructura-comodidad de satisfacción del usuario en la ONPE, Lima 2017.	64
Figuras 11. Niveles de estructura-organización de satisfacción del usuario en la ONPE, Lima 2017.	65

Resumen

El título de la investigación fue gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la mencionada institución.

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, el tipo de estudio básico, diseño no experimental, la población fue de 1043, siendo la muestra de 281 usuarios que requieren el servicio en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, la técnica utilizada fue la encuesta, el instrumento dos cuestionarios, uno para cada variable de estudio, validados y confiables.

Los resultados del estudio se realizó a través del Rho de Spearman, siendo la relación de 0,872, considerada como una alta relación, positiva y significativa entre la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Palabras claves: gestión, calidad, servicio, satisfacción, usuario, ONPE.

Abstract

The title of the research was Management of the quality of service and user satisfaction in the National Office of Electoral Processes, Lima 2017, whose objective was to determine the relationship that exists between the management of the quality of service and the satisfaction of the user in the mentioned institution.

The research focus was quantitative, the type of basic study, non-experimental design, the population was 1043, with the sample of 281 users requiring the service in the National Office of Electoral Processes, the technique used was the survey, the instrument two questionnaire, one for each study variable, validated and reliable.

The results of the study were conducted through the Spearman's Rho, with a ratio of 0.872, considered a high, positive and significant relationship between the management of quality of service and user satisfaction.

Keywords: Management, quality, service, satisfaction, user, ONPE.

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

Últimamente hemos evolucionado velozmente a nivel mundial, trayendo como consecuencia el incremento de las necesidades y oportunidades tecnológicas con el transcurrir del tiempo. Cada Institución enfrentan las grandes necesidades de optimizar la calidad que deben de tener todos los servicios que brinda y las Instituciones electorales no son ajenas a estas necesidades, teniendo que evolucionar constantemente debido a las constantes evoluciones tecnológicas y a los requerimientos de los usuarios por obtener un servicio de calidad, seguro e íntegro. Es por eso que este sector se encuentra preocupado en el desarrollo de estrategias que den como resultado mayores niveles eficientes para la entrega de bienes y/o servicios, lo que traerá como consecuencia un mayor nivel de satisfacción en las mediciones que se realice a los clientes o usuarios.

A través de los últimos años, los países sudamericanos vienen trabajando en la incorporación de la calidad del servicio apoyándose en la implementación de sistemas de gestión de la calidad basada en los principios de la Normas Internacionales ISO 9001, esto no necesariamente va a querer decir que los servicios que se daban en los organismos electorales eran totalmente malos, sino por el contrario, siempre se preocuparon por optimizar la calidad del servicio buscando la complacer al usuario apoyándose del crecimiento tecnológico.

Es así, que aquí en el Perú la gestión de la calidad de servicio no ha pasado desapercibida y se puede afirmar que en muchas instituciones públicas ha cobrado vital importancia debido al enfoque al cliente usuario que le da la ejecución de un sistema de gestión de calidad en las instituciones. Asimismo, a nivel local la población en general exige un adecuado servicio y esto debe de ser dado a través de la gestión de la calidad en los servicios que brinda la Oficina Nacional de Procesos Electorales acompañado de un trato adecuado al cliente y buenos tiempos de respuesta en las solicitudes.

Actualmente los servicios que brinda la ONPE presentan problemas de deficiencias en la atención de los servicios que brinda a la ciudadanía manifestándose en los tiempos prolongados en la atención, falta de una adecuada orientación sobre los servicios que brinda y que debe de recibir el usuario, en

pocas palabras los servicios que ofrecen carecen de la calidad de servicio al usuario.

Todos estos problemas asociados en el servicio que recibe el usuario no permiten que el desarrollo del trabajo sea eficiente y efectivo, generando la insatisfacción y mal momento de las personas que acuden por un servicio que se ven reflejados en las quejas y reclamos que se registran día a día.

Finalmente, esta investigación nace de la necesidad de establecer la correlación existente entre la gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la de la Oficina Nacional de procesos Electrales, obteniendo información a través de encuestas confiables y validas, siendo este método una de las más rápidas en la evaluación de la calidad del servicio, siendo la calidad del servicio un tema importante a nivel mundial, especialmente en los negocios y en las Instituciones que prestan servicios a usuarios. Por el hecho de que los usuarios exigen cada vez más, una mejor atención y servicios más eficientes. Desde mediados del siglo XX, ofrecer servicios con mayores niveles de calidad fue considerado como un elemento fundamental en la creación y entrega de mayor valor agregado a los clientes o usuarios de las organizaciones privadas y/o instituciones del Estado.

Para Quijano (2003) la calidad es un elemento preponderante en la cultura de la generación de valor que precede al comportamiento del cliente, por tanto realizar acciones en búsqueda de la generación de la calidad, presupone una actitud individual para consolidar la creencia de la calidad como competitividad, en consecuencia la prestación del servicio depende de la conducta que se trasluce en una actitud del personal que presta un servicio público.

1.2 Trabajos previos

Internacionales.

Rojas (2016) en su estudio de maestría de título *Gestión de la calidad de servicio y gestión del presupuesto por resultados en los gobiernos locales de Providencia, en la Universidad de Chile*, estudio de nivel correlacional, de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo y transversal. Su muestra estuvo

conformada por 83 gerentes, subgerentes, y personal de logística y administrativos de la localidad de Providencia, el estudio tuvo como finalidad establecer la correlación entre la administración de las mejoras en los servicios, así como la administración de un presupuesto por resultados, realizando la recolección de datos mediante la aplicación de una encuesta. El investigador llegó a determinar que una eficiente gestión de la calidad de servicio se correlaciona con la gestión del presupuesto por resultados en un nivel alto de correlación de rho Spearman igual a 0,815, p-valor < 0,05, además, indicó que la gestión de la calidad de servicio está ligado con la capacitaciones y actualización del personal que gerencian las instituciones del Estado dando un buen uso de los recursos económicos.

García (2016) en su estudio de Maestría realizó una investigación *Gestión de la calidad y conformidad de los usuarios en el Municipio de Chiapas, 2015*, de nivel correlacional, con enfoque cuantitativo, y método hipotético-deductivo con el planteamiento de una hipótesis. Se realizó una encuesta para obtener información de 817 usuarios del municipio en mención, con una muestra probabilística estratificada. Tuvo como finalidad establecer el nivel de correlación que existe entre la obtención de mayores niveles de calidad y conformidad de los usuarios. Al finalizar el estudio se indicó que existe correlación en un nivel alto de Rho de Spearman de 0,801 y un valor alfa menor de 0,05, entre las dos variables de estudio. Asimismo, se estableció que existe correlación moderada, moderada y alta entre la inseparabilidad, la heterogeneidad y la intangibilidad con la conformidad del usuario.

Manrique (2015) realizó el estudio *Gestión de la calidad de servicio y la logística en la municipalidad de Monería. Antioquia*, estudio de nivel descriptivo correlacional, en la cual se recabo información de la muestra por medio de una encuesta a 63 trabajadores administrativos y 13 funcionarios con cargo administrativos. El estudio tuvo como finalidad establecer la correlación entre la gestión de la calidad de servicio y la logística en la municipalidad de Monería. Realizada la investigación se llegó a la conclusión que la gestión de la calidad de servicio se correlaciona en un nivel moderado con logística en un nivel de $r = 0,617$ de correlación de Pearson, con un valor alfa menor a 0,05, asimismo, lo que es estadísticamente significativo

Nacionales.

Ramírez (2016) realizó una investigación de maestría de título *Gestión de la calidad atención y la complacencia del usuario en la oficina de atención al cliente en la Corte Suprema de Huancayo, 2014*, estudio descriptivo correlacional, con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, la muestra probabilística estuvo conformado por 247 usuarios que fueron atendidos en la oficina de atención al usuario. El objetivo del estudio fue determinar la relación de la gestión de la calidad atención y la complacencia del usuario. En su conclusión el estudio indicó que la gestión de la calidad atención se correlaciona positivamente y significativa con la complacencia del usuario en la oficina de atención al cliente con una correlación de rho Spearman igual a 0,806, p -valor $<0,05$. Además las dimensiones trato personal y la estructura organización se correlacionan fuertemente con la gestión de la calidad de servicio.

Garay (2016) en su investigación *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina de OSIPTEL Pucallpa desde la percepción del usuario*, nivel correlacional descriptivo, enfoque cuantitativo, método hipotético-deductivo, con medida transeccional, con una muestra probabilística estratificada que estuvo conformada por 295 usuarios, a los que se les aplicó una encuesta respecto a la medición de las variables de estudio. El objetivo del estudio era establecer el nivel de correlación entre la calidad del servicio de atención y la percepción del usuario entre otras. La investigación concluyó que entre la correlación de Pearson que existe entre la calidad del servicio de atención y la percepción del usuario fue de $r = 0,609$, la cual se expresa como moderada y positiva, con una significancia de menos a 0,05. Además se concluyó que la calidad de servicio y las dimensiones de vía simple y múltiple tienen unos niveles de correlación alto.

Canchumanya (2016), en su investigación *Desarrollo e implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015*, señaló que la implementación de un sistema de gestión de la calidad contribuye a que las empresas logren sus objetivos y en la mejora de su competitividad a nivel nacional. Establece que, si hablamos de bienes o servicios de calidad, esto apunta al logro de una diferenciación de tipo cualitativo y cuantitativo en relación a algún atributo requerido y en cuanto al usuario está relacionado a satisfacer

sus expectativas y necesidades. Por lo tanto, concluye que existen distintos conceptos de calidad, sin poder considerarse uno mejor que el otro, remarcando que cada concepto se adapta a los objetivos estratégicos de las empresas.

Chang (2016) en su investigación *Automatización del sistema de gestión de la calidad en una entidad pública de administración tributaria*, señaló que más allá de obtener una certificación o renovar la certificación, se debe tener conciencia de la importancia que tiene gestionar sus procesos, lo que consecuentemente lleva a una mejora continua siendo este un pilar fundamental de un sistema de gestión de la calidad. Comentó que en las diferentes empresas privadas y públicas vienen implementando metodologías orientadas a certificar y al sostenimiento de un sistema de gestión de la calidad, buscando tener un adecuado control de sus procesos a través de la medición y control de sus indicadores, pues son responsables y conocen la necesidad de la gestión de sus procesos y la mejora continua, pilar fundamental en un sistema que establezca mejoras en los niveles de la calidad que se brinda al cliente. Asimismo, recomienda utilizar sistemas de fácil entendimiento para cualquier personal de la entidad a todos los niveles de procesos y no solo por personal técnico, esto facilitaría el entendimiento en el momento de aplicar la mejora continua.

Ortega (2011) en su investigación *Modelo de un proceso integrado para el registro de identificación de personas en Latinoamérica*, indicó que la gestión por procesos permite identificar el flujo de información para cada uno de los procesos de una organización, sin considerar limitaciones con respecto a las áreas funcionales involucradas. Esto permite además medir de una manera más exacta el desempeño de los procesos, debido a que se centralizan todas las variables que influyen en el funcionamiento del mismo, lo cual facilita la creación de indicadores que midan la satisfacción de las expectativas de los clientes.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Principales postulados de la calidad.

La calidad es fundamental en todas las organizaciones e instituciones públicas por ser garantía brindar servicios de calidad a sus usuarios, a la vez es un medio

a través del cual se obtienen resultados planificados, proporcionando satisfacción a los usuarios y servidores de la institución en términos de imagen institucional frente a todas las otras instituciones públicas. La calidad encierra funciones y etapas que entran en la vida de un producto o servicio, poniendo en juego todos los recursos para evitar errores, involucrando a todo el personal y considerando los requerimientos de los usuarios con la finalidad de lograr satisfacer esas necesidades y expectativas que cada uno de los usuarios tiene.

Según Collins (2006) indicó que “la calidad está conformada por las habilidades que debe poseer un sistema para ejecutarse de manera confiable y continua a través del, determinándose niveles óptimos de desempeño en una Entidad productora de bienes o servicios” (p. 45).

De acuerdo a Ishikawa (2013) es todo lo que se hace a lo largo de un proceso, para garantizar que un cliente interno o externo de la organización obtenga lo que desea en costo, atención y servicios requeridos; logrando la satisfacción del cliente.

Para Ishikawa controlar la calidad empieza y termina con la capacitación dirigida a todo el personal de la organización, corrigiendo constantemente, midiendo su evolución y controlando toda la operatividad del proceso, haciendo lo que se tiene que hacer en el momento oportuno

Su filosofía incorporó el diagrama de Ishikawa (2013) causa efecto, conocida como la espina de pescado, herramienta de calidad gráfica que refleja las diferentes relaciones que existen entre un detalle que identifica a la calidad y las causas que van a determinar su existencia, debido a que va a relacionar los efectos con sus causas probables, siguiendo el siguiente orden: primero define el problema o cualquier otro tema a analizar, seguidamente se elegirá el modelo de diagrama que utilizará para posteriormente enumerar las posibles causas que originan el problema, utilizando otras herramientas que faciliten su análisis, como la lluvia de ideas por ejemplo. Una vez identificadas las causas, se representarán en el diagrama para analizarlas y así definir las causas potenciales del problema para poder identificar en cuáles se actuara preparando finalmente el plan de acción para mitigar las causas potenciales identificadas.

La Filosofía de Deming (2009) mencionó que los postulados de la calidad se fundamentan en principios desde el mejoramiento de la prestación del servicio, el surgimiento de nuevo paradigma de atención, la mejora continua en la atención al usuario, el desarrollo de la empatía, la disposición en la atención, según lo expresado por Deming un producto o servicio tiene calidad si es de utilidad a alguien y posee un mercado óptimo y sostenido en el tiempo.

Esta filosofía consideró que como aporte fundamental es la mejora continua, considerado por eso como el padre de la *“tercera revolución industrial”* o *“la revolución de la calidad”* y está basada definiciones gerenciales que surgen como el sustento fundamental para la obtención de la calidad, tal como se mencionan a continuación:

Ser constantes en el objetivo de optimizar los productos y servicios con la finalidad de tener niveles altos de competitividad, sostener la organización e incrementar los puestos de trabajo.

Incorporar filosofías innovadoras para enfrentar los retos que implican los cambios económicos y mantener el liderazgo.

Suprimir la supervisión como un requisito fundamental para obtener calidad

Culminar con las adquisiciones que se sustentan en los menores precios. Reducir los costos totales a largo plazo y definir la existencia de un solo proveedor Item, lográndose con ello relaciones mutuas de confianza y lealtad.

Mejora continua del sistema que tiene como consecuencia la optimización a bajos costos.

Implantar el ejercicio de las capacidades y habilidades.

Institucionalizar el liderazgo en la dirección de personas, a través de los reconocimientos por sus diferentes habilidades con la finalidad conseguir que los equipos mejoren sus niveles de eficiencia y eficacia.

Suprimir el temor a perder los puestos de trabajo, para que el personal eleve sus niveles de eficacia.

Suprimir las diferencias entre las gerencias para lograr una cooperación ganar – ganar; siendo el objetivo que el personal de todas las gerencias trabajen como un solo un equipo y compartan información, con la finalidad de prever problemas y establecer soluciones.

No considerar más exhortaciones a la calidad, que al no aplicarse o creerse resultan en causas para la baja calidad productiva de la organización.

Eliminar objetivos numerarios, cuotas o el trabajo por objetivo, los cuales reemplazan al liderazgo.

Descartar los motivos que impiden que el personal sienta orgulloso del trabajo que realizan. Quiere decir, que se debe de dejar de lado las revisiones periódicas y las calificaciones a los trabajos realizados que generan conflicto y competencia entre los trabajadores.

Instaurar un programa intenso de educación y auto mejora.

Incentivar la transformación por ser esto un trabajo de todos.

La Filosofía de Crosby (2009) se basó en cero errores, enfocado a aumentar los niveles de las necesidades de la administración, motivar y concientizar a los trabajadores en la calidad, motivo por el cual propone catorce pasos que a continuación se mencionan:

Compromiso de la gerencia.

Equipo de mejora.

Medición de la calidad.

Costo de la valoración de la calidad.

Concientización de la calidad.

Acciones correctivas.

Establecer un grupo específico Ad Hoc para el evento cero errores.

Adiestramiento a los supervisores.

Día de nulo defectos.

Establecer metas

Fijar el origen de errores.

Reconocimiento.

Consejos de calidad.

Hacerlo nuevamente todo.

Crosby definió la calidad como “requerimientos conformes” e indica que la totalidad de la aprobación es semejante a cero defectos. “a la primera hacerlo óptimamente”, esto es hacer que las personas hagan cada cosa importante mejor haciéndolas conscientemente y de manera constante bien a la primera vez, debido a que las instituciones o empresas gastan demasiados recursos realizando reprocesos o ejecutando mal sus procesos.

La filosofía de Juran (1990) empezó en Japón en 1954, recibiendo la orden del tesoro sagrado, concedida por el Emperador de Japón, a consecuencia de haber desarrollado controles de calidad en su país y esto fortalecer los vinculo a amicales entre EEUU y Japón. “Publicó once libros, entre ellos los que destacan libros relacionados al control de la calidad, el liderazgo para la calidad, y la planificación para la calidad” (p. 27).

Para Juran la calidad es “*Adecuado para su uso*”, también calificado como la satisfacción de los clientes. Su filosofía señala que los jefes de nivel superior deben involucrarse para saber conducir un sistema de calidad y por ende los objetivos de calidad deben de formar parte del plan de negocio. Uno de los aportes claves de Juran es lo conocido como la trilogía de la calidad, esquema de administración funcional cruzado que se compone en tres procesos: planear, controlar y mejorar. El detalle es el siguiente:

La planificación de la calidad:

Fijar los interesados.

Establecer las exigencias de los interesados.

Entender las exigencias.

Elaborar un producto o servicio que complazca sus exigencias.

Establecer el proceso óptimo para producir productos o servicios con las particularidades requeridas.

Trasladar los proyectos resultantes de las fuerzas operativas.

Control de la calidad.

Cotejar la función que realiza.

Comparar las funciones actuales con los estándares de establecidos.

Análisis para alcanzar el estándar requerido.

Mejora de la calidad.

La alta dirección debe considerar lo establecido dentro de sus planes.

Deben de considerarse en todos los planes institucionales las condiciones mínimas requeridas.

Los requerimientos del mercado en función a los competidores establecen las metas ampliadas derivan del benchmarking: el énfasis esta puesto en el consumidor para optimizar la calidad de los servicios.

Toda la organización debe de conocer las metas establecidas

Todos los trabajadores deben de tener la misma preparación.

Cada área de la organización debe de medir su desempeño.

Todos los avances deben de ser monitoreados por la alta dirección.

Debe de establecerse premios a los trabajadores

La filosofía de Juran (1990) consta en cinco puntos, las mismas se puede observar en la siguiente manera:

Calcular el precio de poseer una mala calidad en los servicios o productos y tomar conocimiento de este precio, a su vez hacer conocer estos resultados con el propósito de realizar un cambio, adecuando los productos o servicios que tengan los niveles de aceptación de los usuarios teniendo en cuenta satisfacer las carencias, trae como consecuencia muchas veces a más calidad, más costo.

Mayormente a más calidad, mas es el costo; el contacto directo con el cliente se debe de mantener con la finalidad de conocer sus necesidades para los productos o servicios que requiera, pues así se podrá trabajar en conseguir la satisfacción total de los clientes.

Siempre se debe trabajar para conseguir un producto o servicio con los más altos estándares de calidad y los próximos servicios o productos deben superar la calidad de los productos o servicios anteriores, (Juran, 1990, p.27 - 28).

De la misma manera, se debe trabajar creando conciencia de las necesidades y las oportunidades que se presentan para mejorar los servicios o productos estableciéndose hitos que midan el logro de los objetivos con la ejecución de proyectos en busca de remediar inconvenientes, calculando siempre el progreso. Se debe también tener en cuenta que los resultados deben ser de conocimiento de los trabajadores de la organización, motivándolos a través de incentivos y haciéndoles saber que forman parte importante del sistema y de los procesos de la organización. (Juran, 1990).

Estrategias de la calidad.

Existen muchas estrategias para obtener servicios de calidad, definiéndose de la siguiente forma:

Saber que espera el cliente, a través de la investigación, la información pueden obtenerse de diferentes formas como encuestas, focus group, estudio de las quejas, entre otros.

Dar a conocer las necesidades y lo que espera el cliente a todos los trabajadores de la organización, la comunicación será fluida, desplegada hasta el último integrante de la organización con la finalidad de obtener datos e información que permitan establecer lineamientos para mejorar el servicio que se brinda.

Constantemente se debe medir la satisfacción del cliente, se deben desarrollar los mecanismos para medir el grado de la complacencia del cliente y establecer acciones para la mejora continua en base a los resultados obtenidos.

Mejorar la relación con los clientes, sobre todo cuando efectúa quejas, la satisfacción del cliente debe realizarse en todos los niveles y se debe eliminar todo elemento de insatisfacción.

Se debe satisfacer en forma balanceada a clientes y partes interesadas, no solamente se debe satisfacer de los clientes, se debe trabajar para que la

satisfacción sea también para los trabajadores, proveedores y las demás partes interesadas de la organización.

Contar con personal de la Organización motivado, no hay nada mejor que contar con personal comprometido y motivado, alineado con los resultados e integrado a la organización.

Asimismo, se deben desarrollar estrategias que busquen promover la iniciativa individual y la creatividad, así como incentivar la responsabilidad sobre los resultados obtenidos haciendo conocer a los trabajadores de la empresa la necesidad de su participación y contribución en el proceso de mejora continua. Finalmente, es importante desarrollar la innovación y mejorar la tecnología de la organización.

1.3.2. Gestión de la calidad de servicio.

Según Velasco (2015), definió a la gestión de la calidad del servicio como: “Un modelo o ideología fundamental, que utilizan las organizaciones encaminadas en la mejora continua en un plazo determinado, centrándose en el cliente para identificar sus carencias” (p. 176).

Dimensiones de la gestión de la calidad del servicio.

Velasco (2015) dimensionó a la gestión de la calidad del servicio en: Liderazgo, enfoque al cliente, enfoque a procesos, mejora continua, enfoque del sistema hacia la gestión.

Dimensión 1: Liderazgo.

Se refiere al liderazgo de las personas que dirigen la organización, crean y mantienen un ambiente enfocados para el logro de los objetivos planteados, dan impulso a ser proactivos, comprenden y entienden los cambios institucionales con una clara visión del futuro, establecen modelos éticos creando confianza y eliminando los temores en los trabajadores. Además, proporciona lo necesario para el cumplimiento de los objetivos, promueve el dialogo directo y honesto,

enseña, forma y prepara a su personal ampliando las estrategias para la consecución de sus metas y objetivos (Velasco, 2015).

Indicadores:

Liderazgo de las personas

Ambiente enfocado para el logro de los objetivos

Ser proactivos

Clara visión del futuro

Modelos éticos creando confianza

Promueve el dialogo

Dimensión 2: Enfoque al cliente.

Esta dimensión explica la importancia que tienen los clientes en las organizaciones, lo cual conlleva a comprender sus expectativas futuras satisfaciendo sus necesidades. Toda organización que está enfocada al usuario, comprende, asegura y comunica el requerimiento de los clientes, mide los niveles de complacencia y toma acción sobre los resultados, gestionando la relación que existe con sus clientes (Velasco, 2015).

Indicadores:

Importancia que tienen los usuarios

Satisfaciendo sus necesidades

Está enfocada al usuario

Comprende, asegura y comunica el requerimiento de los usuarios

Nivel de satisfacción

Toma acción de los resultados

Dimensión 3: Enfoque a procesos.

Esta dimensión indica que la manera más eficiente de alcanzar los resultados deseados es cuando se gestionan como un proceso, iniciando por la definición de procesos, identificando sus entradas y salidas relacionadas con la funcionalidad de la organización, evaluando sus riesgos, resultados e impacto en las partes interesadas, establece responsabilidades en cada uno de sus procesos, teniendo

en cuenta los recursos logísticos requeridos para el logro de sus metas (Velasco, 2015).

Indicadores:

Funciones de la organización
Evaluando sus riesgos
Consecuencias e impacto
Establece responsabilidades
Recursos requeridos
Logro de sus metas

Dimensión 4: Mejora continua.

Esta se refiere a la aplicación de los conceptos básicos, como el incremento de la mejora, implantar auditorías periódicas dirigidas hacia la excelencia, pensando en procesos eficaces, identifica áreas de mejora potenciales, gestiona actividades de prevención, capacita y da formación a su personal en herramientas y metodologías relacionadas con la mejora continua, establece medidas para dirigir y encaminar las mejoras (Velasco, 2015).

Indicadores:

El incremento de la mejora
Auditorías periódicas
Eficacia y la efectividad
Gestiona actividades de prevención
Capacita y da formación a su personal
Establece medidas para dirigir

Dimensión 5: Enfoque del sistema hacia la gestión.

Esta dimensión se enfoca en el empleo de un sistema de gestión interrelacionado para el logro de sus objetivos, identifica los procesos fallidos del sistema, organiza de manera eficaz el sistema de gestión, su control y evaluación, establece topes en el uso de los recursos antes de su operación (Velasco, 2015).

Indicadores:

Empleo de un sistema de gestión interrelacionado
 Logro de sus objetivos, identifica los procesos fallidos del sistema
 Organiza de manera eficaz el sistema de gestión
 Control y evaluación

Servicios.

La descripción de servicio se relaciona con las actividades o producto que se pueda ofrecer a otra parte, siendo la intangibilidad su esencia y no tienen como consecuencia alguna la propiedad. Los servicios se realizan para satisfacer necesidades y, al momento de producirse, no necesariamente se vincula con un producto o resultado físico.

Stanton, Etzel & Walker, (2004) expresó que han desarrollado una definición de servicios relacionándolos con todas las “actividades reconocibles e inmateriales que forman parte de un proceso creado con la finalidad de brindar a los clientes complacencia de sus carestías” (p.45).

Kotler B (2004) desarrolla una definición de servicios considerándolo totalmente inmaterial que no necesariamente es de propiedad de algo y que puede estar relacionado con un producto físico.

Características de los servicios.

Intangibilidad, pues no se puede visualizar, ni se perciben olores antes de adquirirlos.

Inseparabilidad, debido a que la los servicios puede subsistir mientras se necesiten y sean adquiridos, por ejemplo: un examen a la vista, un viaje, un corte de cabello, entre otros.

Variabilidad, debido a que todos los servicios poseen diferentes niveles de calidad y esto dependerá de quienes lo dan, el tiempo que se emplea, los materiales que se utilizan, el lugar donde lo hacen y como lo hacen.

Carácter perecedero, ya que los servicios no se pueden almacenar para su venta o posterior utilización.

Ausencia de propiedad, debido a que las personas que lo adquieren, adquieren el servicio y no la propiedad del servicio.

Clasificación de los servicio.

Servicios generales, son aquellos servicios que los clientes requieren mayormente, como los alimentación, ropa, vivienda, transporte entrenamientos o asesorías.

Servicios básicos, son los servicios mínimos que son buscados por los consumidores, como los servicios médicos domiciliarios.

Servicios aumentados, que son los servicios adicionales que se les da a los consumidores, como las ofertas conjuntas de los servicios.

Servicios potenciales, aquí se encuentran todos los servicios que son imaginarios dentro del mercado.

Clientes.

Por otro lado, según Thompson (2009) un cliente viene a ser la persona, entidad o institución que necesita y adquiere de forma voluntaria bienes o servicios para satisfacer sus necesidades; siendo este el principal motivo para crear, producir y vender los servicios.

Evans y Linsay (2008) expresaron que el cliente viene a ser “el comprador de un servicio o producto, es decir, el consumidor; siendo su objetivo, satisfacer una necesidad a través de la adquisición de un bien o servicio. (p.17).

Existen tipos de clientes en una organización: Los clientes externos, que se definen como las personas o entidades que consiguen sus bienes y servicios y; clientes internos, que está conformado por los empleados y trabajadores de la institución.

Calidad de servicio.

Según Helouani (2003) la calidad de servicio no es otra cosa más que cumplir con las expectativas del cliente que adquiere un bien o servicio. Todos los clientes al tener la necesidad de adquirir un bien o servicio, se crean la idea de cómo quisieran recibirlos, a esto se le conoce como expectativa.

Para Larrea (2001) definió también como la percepción que desarrolla un usuario sobre la correlación entre el desempeño y las expectativas de los elementos objetivos y subjetivos del servicio o producto adquirido.

Según Pizzo (2013) es lo que toda organización realiza para poder conocer las necesidades de sus clientes, así como también las carencias de servicios o productos que estos puedan tener, esta necesidad de información nace con la finalidad de conocerlos y así ofrecerles servicios que cubran estas necesidades, con niveles altos de calidad en los servicios o productos. Lo que consecuentemente puede traer mayores ingresos a la organización a bajos costos.

Según Zeithaml y Bitner (2002) definieron la calidad del servicio como la diferencia entre lo real y lo deseado, ya que el cliente imagina y valora un servicio antes de adquirirlo y esto es comparado con la valoración obtenida después de adquirir el producto o servicio.

Otra definición nos dice que la calidad de un servicio está referida a dar al interesado un servicio o producto que sobrepase sus expectativas y necesidades.

Los objetivos de la calidad de servicio pueden definirse como:

Un cliente satisfecho

Mejora continua del servicio brindado

Incremento en los niveles de eficiencia en la prestación de los servicios.

Según Quispe Pérez (2015), todas las empresas deben de satisfacer las necesidades y carencias de sus clientes, ya que de este modo se forma una óptima opinión que es lo que se conoce como calidad del servicio.

Consecuentemente, para cubrir las carencias, es necesario conocer la información adecuada sobre los clientes y sus necesidades y los atributos que utilizan para valorar la calidad de los servicios.

1.3.3. Satisfacción del usuario.

Según Sacanell (2009) en su libro sobre concepto de calidad en la gestión de los servicios sociales, refirió que la satisfacción del usuario como “La conformidad del usuario o la satisfacción del cliente es de amplitud, ya que incluye distintos enfoques y disciplinas” (p. 57). En cuanto a satisfacción de los usuarios o clientes indico que existen muchos autores que se han enfocado al estudio de este concepto en diversas áreas de la investigación y aspectos del ámbito social.

Dimensiones de la satisfacción del usuario.

Según Sacanell (2009) realizó estudios en el campo de la satisfacción o de la conformidad del servicio que se brinda al cliente o usuarios en organismos sociales, dimensiona a la satisfacción en cuatro aspectos importantes desde el punto de vista del usuario, estos son: Trato personal, competencia profesional, estructura-comodidad y estructura-organización.

Dimensión 1: Trato personal.

Se refiere al trato que recibe el usuario para recibir u obtener un rápido servicio, de atención inmediata, a la consideración que se le debe prestar, contacto directo, cortés, afabilidad o carisma al momento de recibir una atención de parte del trabajador, empatía al interactuar con el personal, honestidad, confianza de parte de la organización (Sacanell, 2009).

Indicadores:

Atención inmediata

Contacto directo con el personal

Cortesía, amabilidad

Empatía al interactuar con el personal

Dimensión 2: Competencia profesional.

Se refiere a la forma de brindar el servicio ofrecido en forma confiable y escrupulosa, el personal demuestra pericia y conocimiento de los servicios que se brinda, personal capacitado y competitivo, se realizan acciones por conocer las necesidades o lo que requiere el usuario, el personal conoce lo que se manifiesta y los requisitos que se requiere para su cometido, eficacia en la atención, fiabilidad (Sacanell, 2009).

Indicadores.

Servicio confiable y escrupuloso.

Personal capacitado

Sensación de fiabilidad

Eficacia en la ayuda recibida

Dimensión 3: Estructura-comodidad.

La dimensión hace referencia a una edificación segura, de fácil acceso, ambientes adecuados, accesibilidad en los pasadizos, escaleras, ascensores, ambientes, comodidad para ubicarse dentro de la instalación, buena ventilación, ingreso y salidas de emergencias, señalización de todos los ambientes internos, evitar las dudas de los usuarios (Sacanell, 2009).

Indicadores.

Edificación segura

Fácil acceso a escaleras y pasadizos

Ingreso y salida de emergencia

Fácil ubicación en el interior del ambiente

Dimensión 4: Estructura-organización.

Se refiere a la estructura organizada interna que sea dinámica, simplificación de papeleos de parte del usuario, menos colas y trámites, documentación de fácil comprensión y entendimiento, se cuenta con módulo de atención al usuario, sistema de comunicación vía web para algunos trámites (Sacanell, 2009).

Indicadores.

Estructura interna dinámica

Simplificación de documentos (tramites)

Menos tiempo en la cola para recibir atención

Documentación fácil de entender

Comunicación vía web

Según Rey (2013) explicó que la satisfacción del usuario es la medida en la que se brinda la información con todos los requisitos establecidos de información, de tal manera que el usuario quede satisfecho. La conformidad es a lo que se desea llegar, es lo que se busca de parte del cliente, es la compensación al servicio prestado. Para que este sistema funcione es de vital importancia la atención que se ofrece, para que el usuario así lo perciba.

Visión de la ONPE.

Esta institución tiene como visión alcanzar y mantenerse como un organismo con excelencia que tenga credibilidad absoluta por parte de los ciudadanos y para lograrlo promueve una cultura de valores democráticos a través de la utilización de la innovación y la informática avanzada.

Misión de la ONPE.

Es la de garantizar la obtención de la voluntad de toda la población organizaciones políticas, instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil, en las diferentes elecciones, de manera transparente, en tiempos oportunos, transparente con un enfoque intercultural e inclusivo.

Valores de la ONPE.

La Transparencia en sus acciones siempre deben de ser de conocimiento público y realizarse de acuerdo con la ley, esto genera confianza y seguridad en la población.

El compromiso en que todos los esfuerzos están orientados al fortalecimiento de la democracia.

La honestidad al ser respetuosos a las normas y a la voluntad de la población que es expresada en las urnas.

La excelencia de servicio que busca generar el valor público enfocándose en cada servicio

Integridad en las decisiones que se sujetan por la objetividad e imparcialidad.

Política de la ONPE.

Establece el compromiso con la contribución en el fortalecimiento de la democracia, claridad en los resultados de los procesos electorales a través del uso de tecnología, innovando y ampliando los servicios que se brinda. Aspirando a llegar a ser una institución cuyos procesos se caractericen por ser eficaces y enmarcados en la mejora continua, con la finalidad de servir a los ciudadanos.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general.

¿Qué relación existe entre la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017?

1.4.2 Problema específicos.

Problema específicos 1.

¿Qué relación existe entre el liderazgo de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017?

Problema específicos 2.

¿Qué relación existe entre el enfoque al cliente de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017?

Problema específicos 3.

¿Qué relación existe entre el enfoque a procesos de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017?

Problema específicos 4.

¿Qué relación existe entre la mejora continua de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017?

Problema específicos 5.

¿Qué relación existe entre el enfoque del sistema hacia la gestión de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017?

1.5 Justificación del estudio

1.5.1 Justificación teórica.

El presente estudio se justifica teóricamente debido a que va a extender el conocimiento respecto gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Se han anotado las diferentes teorías, conceptualizaciones y definiciones de la gestión de la calidad de servicio, asimismo las dimensiones que derivan, en cuanto a la satisfacción del usuario se ha tomado en cuenta teorías y conceptualizaciones de textos respecto al tema y estudios que han medido el nivel de satisfacción de los usuarios en instituciones gubernamentales, sector privado. Se expuso el marco teórico con suficiente información teórica de ambas variables de estudio que de alguna manera contribuye a reforzar los estudios de la gestión de la calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios. Para la variable gestión de la calidad de servicio se tomó en consideración la teoría de Velasco y para la variable satisfacción del usuario la teoría de Enrique Sacanell Berrueco. En tal sentido se extiende la comprensión en cuanto a la conformidad o satisfacción de los usuarios para una buena atención, cordialidad, optimalización. Actualmente, la nueva gestión pública de calidad está orientada hacia una administración eficiente y eficaz.

1.5.2 Justificación práctica.

El presente estudio se justifica en forma práctica, debido a que apuntala a renovar el servicio de la gestión de la calidad de servicio cumpliendo las metas establecidas por el Estado, para que los procesos de gestión se agilicen y simplifiquen, de esta manera se ve reflejada en la satisfacción de los usuarios de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017. La utilidad de este estudio difunde de manera práctica y objetiva el desarrollo la gestión de la calidad de servicio, que admite realizar las mejoras en las diferentes áreas de la administración, recursos, procesos operativos, lo que consiente hacer mejoras necesarias para su desarrollo en el ambiente laboral mediante la aplicación constante de toda la estructura, fines, políticas y procedimientos que encierra la atención y satisfacción del usuario. Este estudio es relevante debido a que favorece a determinar las medidas necesarias para agilizar los procesos de la gestión de la calidad de servicio para mejorar los niveles de satisfacción del usuario.

1.5.3 Justificación social

La investigación tiene relevancia social, en cuanto a que satisface la demanda de los usuarios que se atienden en una entidad estatal, en este caso la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017. En tal sentido una gestión de calidad ayuda que la atención a los usuarios se de en forma eficiente, optima, de calidad, por los que se pone de manifiesto la política del Estado en cuanto a la modernización de los sistemas de gestión de atención a la sociedad y de satisfacción o conformidad a los usuarios. Además, la investigación está inmersa en la política de adaptación y adecuación de la gestión pública propuesto por los órganos de gobierno, para lograr la eficiencia en los diferentes niveles gubernamentales del servicio público. El presente estudio fortifica los conocimientos prácticos del personal que labora en la ONPE, en tal sentido los usuarios estarán conforme por la atención recibida.

1.5.4 Justificación metodológica.

La investigación se justifica metodológicamente debido a que se empleó técnicas de procesamiento de datos, para lo cual se elaboró un cuestionario de preguntas a manera de encuesta que se aplicó a la muestra en estudio, este instrumento fue validado por Juicio de Expertos metodólogos y temáticos, los cuales dieron la conformidad para su aplicación, también se realizó una prueba piloto a una muestra de 20 sujetos para verificar la fiabilidad del instrumento obteniéndose un valor de Alfa de Cronbach de 0,887 para la gestión de la calidad de servicio y 0,807 para la satisfacción de usuario. La metodología que se empleó cumplió todos los estándares que establece la Universidad César Vallejo. La técnica y métodos empleados permitirán ser utilizado en otros estudios, contribuyendo así con otras investigaciones a realizar en el campo de la gestión de calidad y la satisfacción del usuario.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general.

Existe relación directa entre la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.

1.6.2 Hipótesis específicas.

Hipótesis específicas 1.

Existe relación directa entre el liderazgo de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.

Hipótesis específicas 2.

Existe relación directa entre el enfoque al cliente de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.

Hipótesis específicas 3.

Existe relación directa entre el enfoque a procesos de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.

Hipótesis específicas 4.

Existe relación directa entre la mejora continua de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.

Hipótesis específicas 5.

Existe relación directa entre el enfoque del sistema hacia la gestión de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.

1.7.2 Objetivos específicos.

Objetivos específicos 1.

Fijar la relación que existe entre el liderazgo de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.

Objetivos específicos 2.

Fijar la relación que existe entre el enfoque al cliente de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.

Objetivos específicos 3.

Fijar la relación que existe entre el enfoque a procesos de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.

Objetivos específicos 4.

Fijar la relación que existe entre la mejora continua de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.

Objetivos específicos 5.

Fijar la relación que existe entre el enfoque del sistema hacia la gestión de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.

II. Método

2.1 Diseño de la investigación

El enfoque del estudio fue cuantitativo, debido a que se cuantificaron las variables para poder medirlas. En tal sentido Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicaron que el enfoque cuantitativo reúne información y luego prueba la hipótesis en forma estadística para demostrar las teorías.

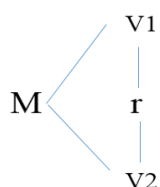
El método del estudio fue hipotético-deductivo, debido a que inicialmente se planteó una hipótesis, la cual fue contrastada por razonamiento deductivo para confirmar su veracidad. Según Sánchez y Reyes (2015) sostuvieron que el método hipotético-deductivo se inicia desde el planteamiento de una hipótesis, que posteriormente mediante un razonamiento deductivo se demuestra y se puede establecer como general.

Al no existir manipulación de las variables en estudio, corresponde a un diseño no experimental y transeccional, porque la aplicación del instrumento se realizó en un único y determinado momento a la muestra. En tal sentido Hernández et. al., (2014) sostuvieron que los estudios no experimentales, no existe la manipulación de variables, sólo toma en cuenta los fenómenos

observables. Además, indicaron que “los diseños transeccionales el investigador recopilan los datos en un momento único” (p. 154).

La investigación fue de nivel correlacional, cuyo propósito fue determinar el nivel de correlación entre la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales. Según Sánchez y Reyes (2015) detallaron que los estudios correlacionales tienen el propósito de validar los niveles de relación entre las variables de estudio.

Esquema del diseño (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014, p. 343).



Dónde:

- M : Muestra
- V_1 : Gestión de la calidad de servicio
- r : Coeficiente de correlación
- V_2 : Satisfacción del usuario

2.2 Variables

- Gestión de la calidad de servicio (Variable cualitativa)
- Satisfacción del usuario (Variable cualitativa)

Definición conceptual.

Gestión de la calidad de servicio.

Según Velasco (2015) definió la gestión de la calidad del servicio como:

Una pauta o convicción amplia y fundamental, para guiar o dirigir una organización encaminada a la mejora continua en el largo plazo de las prestaciones por medio de centrarse en el cliente a la vez que identifica las necesidades de todas las partes interesadas (p. 176).

Satisfacción del usuario.

Según Sacanell (2009) refirió que la satisfacción del usuario es la “La conformidad del usuario o la satisfacción del cliente incluye distintos enfoques y disciplinas” (p. 57).

Definición operacional.

Gestión de la calidad de servicio.

Para medir la variable se tomó en cuenta la definición conceptual, la cual se desglosó en sus dimensiones y luego en ítems, del modo siguiente: Liderazgo (ítems 01 al 06), enfoque al cliente (ítems 07 al 12), enfoque a procesos (ítems 13 al 18), mejora continua (ítems 19 al 24), enfoque del sistema hacia la gestión (ítems 25 al 30). Se empleó la escala Likert ordinal en el siguiente orden: 5: Totalmente de acuerdo (TA), 4: De acuerdo (DA), 3: Indiferente (I), 2: En desacuerdo (ED), 1: Totalmente en desacuerdo (TD).

Satisfacción del usuario.

Para medir la variable se tomó en cuenta la definición conceptual, la cual se desglosó en sus dimensiones y luego en ítems, del modo siguiente: dimensión trato personal (ítems 07 al 12), competencia profesional (ítems 07 al 12), estructura-comodidad (ítems 07 al 12), estructura-organización (ítems 07 al 12). Se empleó la escala Likert ordinal en el siguiente orden: (5) Muy buena (MB), (4) Buena (B), (3) Regular (R), (2) Mala (MS), (1) Muy mala (MM).

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión de la calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y/o rangos
Liderazgo	Identifica el Liderazgo de servicio Observa los objetivos de la institución mediante la publicidad Acciones proactivas, Comunicación asertiva Identifica Modelos éticos que presta el personal	1; 2; 3; 4; 5; 6;	Escala ordinal 5: Totalmente de acuerdo (TA) 4: De acuerdo (DA)	Alto 112 – 150 Moderado
Enfoque al cliente	Importancia que tienen los clientes Satisfaciendo sus necesidades Está enfocada al cliente Comprende, asegura y comunica el requerimiento de los clientes Nivel de satisfacción Toma acción de los resultados	7; 8; 9; 10; 11; 12;	3: Indiferente (I) 2: En desacuerdo (ED) 1: Totalmente en desacuerdo (TD)	71 – 111 Bajo 30 - 70
Enfoque a los procesos	Funciones de la organización Evaluando sus riesgos Consecuencias e impacto Establece responsabilidades	13; 14; 15; 16; 17; 18;		

	Recursos requeridos	
	Logro de sus metas	
Mejora continua	El incremento de la mejora	19; 20;
	Auditorias periódicas	21; 22;
	Eficacia y la efectividad	23; 24;
	Gestiona actividades de prevención	
	Capacita y da formación a su personal	
	Establece medidas para dirigir	
Enfoque del sistema hacia la gestión	Empleo de un sistema de gestión interrelacionado	25; 26; 27; 28;
	Logro de sus objetivos, identifica los procesos fallidos del sistema	29; 30.
	Organiza de manera eficaz el sistema de gestión	
	Control y evaluación	

Nota: Adaptado de Velasco (2015)

Las variables se clasificaron en la escala ordinal que va desde el nivel cinco al nivel uno. Según Quezada (2015) detalla que en las escalas ordinales se pueden distinguir valores de rango por jerarquía.

Tabla 2

Operacionalización de la variable satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles
D1: Trato personal	Atención inmediata	1; 2; 3;	Escala ordinal	Alto
	Contacto directo con el personal	4; 5; 6;		
	Cortesía, amabilidad			
D2: Competencia profesional	Empatía al interactuar con el personal		(5) Muy buena (MB)	90 – 120
	Servicio confiable y escrupuloso	7; 8; 9;		Moderado
	Personal capacitado	10; 11;		
	Sensación de fiabilidad	12	(4) Buena (B)	
D3: Estructura-comodidad	Eficacia en la ayuda recibida			57 – 89
	Edificación segura	13; 14;	(3) Regular (R);	Bajo
	Fácil acceso a escaleras y pasadizos	15; 16;		
	Ingreso y salida de emergencia	17; 18;		
	Fácil ubicación en el interior del ambiente		(2) Mala (M)	24 - 56

D4: Estructura- organización	Estructura interna dinámica	19; 20;	(1) Muy mala
	Simplificación de documentos (tramites)	21; 22; 23; 24	(MM)
	Menos tiempo en la cola para recibir atención		
	Documentación fácil de entender		
	Comunicación vía web		

Nota: Adaptado de Sacanell (2009)

2.3 Población, muestra y muestreo

Población

Se estableció la población conformada por 1043 usuarios que solicitaron atención en el mes de febrero Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE), Lima 2017.

Según Hernández et al. (2014) detallaron que la población es el conjunto del total de elementos que tienen los mismos atributos.

Tabla 3

Población de estudio

Área	Usuarios
01 Recursos humanos	473
02 Logística	128
03 Tecnología de información	67
04 Gestión electoral	375
Total	1043

Muestra.

La muestra estuvo conformada por 281 usuarios en el área de recursos humanos, logística, tecnología de información y gestión electoral de la ONPE, Lima 2017. Se denominó usuario a las personas que solicitaron el servicio en cualquiera de las áreas de la ONPE.

Según Valderrama (2015) refirió que la muestra es “es un subconjunto representativo de un universo o población” (p. 184).

Para el cálculo de la muestra se siguió la fórmula siguiente.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N - 1)E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (0,5)(0,5) \cdot (1043)}{(1043 - 1)(0,05)^2 + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{1001,697}{2,605 + 0,960} = \frac{1001,697}{3,565}$$

$$n = 280,94 \approx 281$$

Dónde:

n = muestra

N = población

p = eventos favorables (0,5)

q = eventos desfavorables (0,5)

Z = significación (1,96)

E = error (0.05)

Tabla 4

Muestra de estudio

Área	Usuarios
01 Recursos humanos	127
02 Logística	35
03 Tecnología de información	18
04 Gestión electoral	101
Total	281

Muestreo.

Se realizó un muestreo probabilístico por cuotas por cada área de atención al cliente, se tomó una proporción determinada para la muestra.

Según Sánchez y Reyes (2015) indicaron que los muestreos no

probabilísticos todos los elementos de la población tienen las mismas posibilidades de ser elegidos.

Según Sánchez y Reyes (2015) indicaron que un muestreo por cuotas está establecido” en base a una proporción de los elementos que cumplen con determinadas condiciones en una población” (p. 161).

Teniendo en cuenta la siguiente relación para cada cuota:

$$\begin{aligned} 1043 & \dots\dots\dots 100 \% \\ 281 & \dots\dots\dots x \% \\ \text{Dónde: } x & = 26,94 \% \end{aligned}$$

Se realizaron los siguientes cálculos para cada área

Área de recursos humanos:

$$\begin{aligned} 473 & \dots\dots\dots 100 \% \\ x & \dots\dots\dots 26,94 \% \\ \text{Dónde: } x & = 127,42 \equiv 127 \end{aligned}$$

De tal manera, que este proceso algorítmico se realizó para cada módulo de servicio, obteniéndose la siguiente muestra, según se observa en la siguiente tabla.

Tabla 5

Promedio porcentual de la muestra total

Área	Usuarios
01 Recursos humanos	127,42
02 Logística	34,52
03 Tecnología de información	18,04
04 Gestión electoral	101,02
Total	281

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas.

Se empleó la técnica de la encuesta para indagar en forma directa respecto a las variables en estudio. Según Carrasco (2015) refirió que la encuesta es una técnica de búsqueda de información mediante preguntas a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio.

2.4.2 Instrumento.

Como instrumento dos cuestionarios con la que se recabó la información respecto a las variables gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Se aplicó la encuesta a una muestra de 281 usuarios en el área de recursos humanos, logística, tecnología de información y gestión electoral de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.

Validez de los instrumentos.

Los instrumentos fueron aprobados por la técnica de juicio de expertos para validar el contenido de cada uno de los ítems. Según Hernández et al., (2014) refieren que la validez compara los valores iniciales y finales al aplicar instrumento que pretende medir lo mismo.

Según (Supo, 2015) refirió que la validez de expertos es la exploración concienzuda que se realiza con experiencia sobre cierta materia.

Tabla 6

Validez de expertos

Apellidos y nombre	Especialidad	Instrumento 1 Gestión de la calidad de servicio	Instrumento 2 Satisfacción del usuario	Porcentaje
Dra. Flor De María Sánchez Aguirre	Metodóloga	Aplicable	Aplicable	100 %
Dr. Gimmy Asmad Mena	Estadístico	Aplicable	Aplicable	100 %
Dra. Luz Sánchez Ramírez	Metodóloga	Aplicable	Aplicable	100 %

Confiabilidad de los instrumentos.

Confiabilidad del instrumento 1: Gestión de calidad de servicio.

Se realizó una prueba piloto con 20 personas para verificar la confiabilidad del instrumento, para lo cual se empleó el método de la consistencia interna determinado por el coeficiente Alfa de Cronbach. En tal sentido, Hernández et al. (2014) establecieron que la confiabilidad de una herramienta de control es cuando se obtienen efectos consistentes y coherentes.

Tabla 7

Estadística de fiabilidad de la gestión de la calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,823	30

La tabla 7 expone el estadístico de fiabilidad de la gestión de la calidad de servicio de 0,823 lo cual se interpreta como muy buena, además se muestra los 30 ítems.

Ficha técnica del instrumento: Gestión de la calidad de servicio.

Autora:	Bach. Elizabeth Rossana Guardia Mimata
Año:	2017
Tipo:	Encuesta
Objetivo:	Percepción sobre la gestión de la calidad de servicio
Dimensiones:	Liderazgo (ítems 01 al 06)
	Enfoque al cliente (ítems 07 al 12)
	Enfoque a procesos (ítems 13 al 18)
	Mejora continua (ítems 19 al 24)

	Enfoque del sistema hacia la gestión (ítems 25 al 30)
Número ítems:	30 (agrupados)
Aplicación:	Directa
Tiempo de duración:	De 07 a 10 min
Norma de aplicación:	Usuarios en el área de de recursos humanos, logística, tecnología de información y gestión electoral de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017. (ONPE).
Escala:	Ordinal
Niveles:	(5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indiferente, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.
Confiabilidad:	0,823 (Alfa de Cronbach)
Rangos:	Alto: (de 112 a 150 puntos)
	Moderado: (de 71 a 111 puntos)
	Bajo: (de 30 a 70 puntos)

Confiabilidad del instrumento: Satisfacción del usuario.

Tabla 8

Estadística de fiabilidad de la satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	24

La tabla 8 expone la estadística de fiabilidad de la satisfacción del usuario con un valor de 0,857 lo cual se deduce a muy buena, en la variable satisfacción del usuario, además se expone los 24 ítems.

Ficha técnica del instrumento 2: Satisfacción del usuario.

Autora:	Bach. Elizabeth Rossana Guardia Mimata
Año:	2017
Tipo:	Encuesta
Objetivo:	Evaluar sobre la satisfacción del usuario
Dimensiones:	Trato personal (ítems 01 al 06) Competencia profesional (ítems 07 al 12) Estructura-comodidad (ítems 13 al 18) Estructura-organización (ítems 19 al 24)
Número ítems:	24 (agrupados)
Aplicación:	Directa
Tiempo de duración:	De 05 a 08 min
Norma de aplicación:	Usuarios en el área de de recursos humanos, logística, tecnología de información y gestión electoral de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.
Escala:	Ordinal
Niveles:	(5) Muy buena (MB); (4) Buena (B) (3) Regular (R); (2) Mala (M); (1) Muy mala (MM)
Confiabilidad:	0,857 (Alfa de Cronbach)
Rangos:	Alto: (de 90 a 120 puntos) Moderado: (de 57 a 89 puntos) Bajo: (de 24 a 56 puntos)

2.5 Métodos de análisis de datos

El análisis de registros se empleó el programa SPSS-23, se tabularon los datos e interpretaron las tablas y figuras. Se realizó la prueba de bondad de ajuste de K-S la cual determinó que los datos provenían de una distribución no normal, en tal sentido para verificar las hipótesis se usó rho Spearman para determinar el nivel de correlación de la gestión de la calidad y satisfacción del usuario.

2.6 Aspectos éticos

Hubo un compromiso de parte de la investigadora, de respetar por igual a todos los sujetos implicados en el estudio.

Las consideraciones éticas consideradas por la investigadora fueron:

La investigación no ha tenido en cuenta, el racismo o la discriminación, porque considera que todos los implicados son vitales y alcanzan el mismo valor.

Se guardó absoluta reserva de los nombres y/o datos referentes a la población en estudio.

III. Resultados

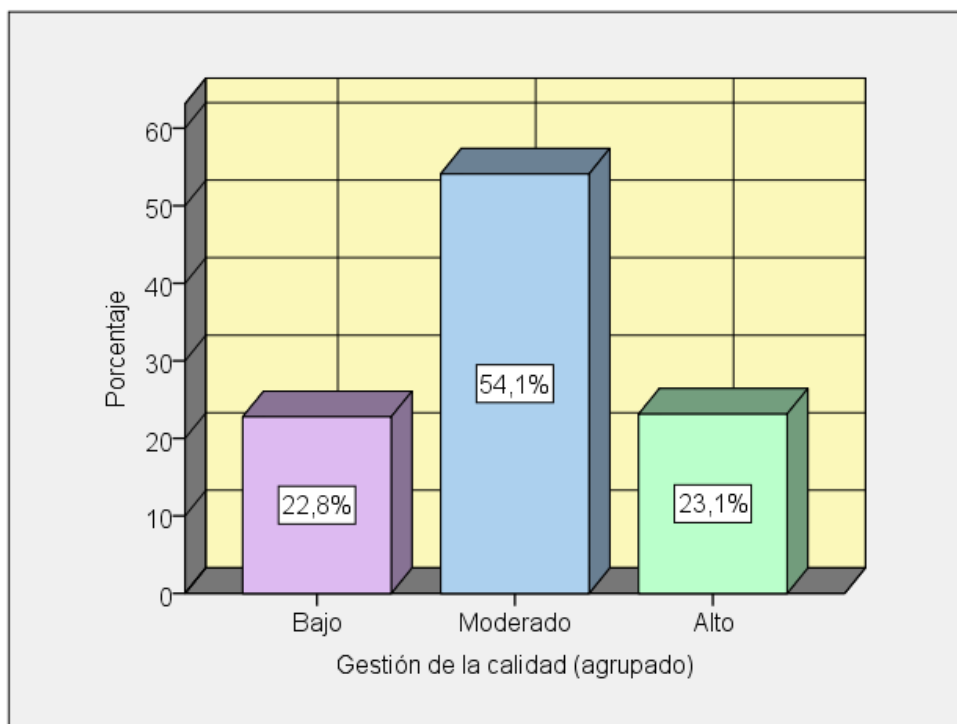
3.1 Descripción de las variables

3.1.1 Descripción de la variable: Gestión de la calidad de servicio.

Tabla 9

Niveles de la gestión de la calidad de servicio en la ONPE, Lima 2017

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	64	22,8
	Moderado	152	54,1
	Alto	65	23,1
	Total	281	100,0



Figuras 1 Niveles de la gestión de la calidad de servicio en la ONPE, Lima 2017

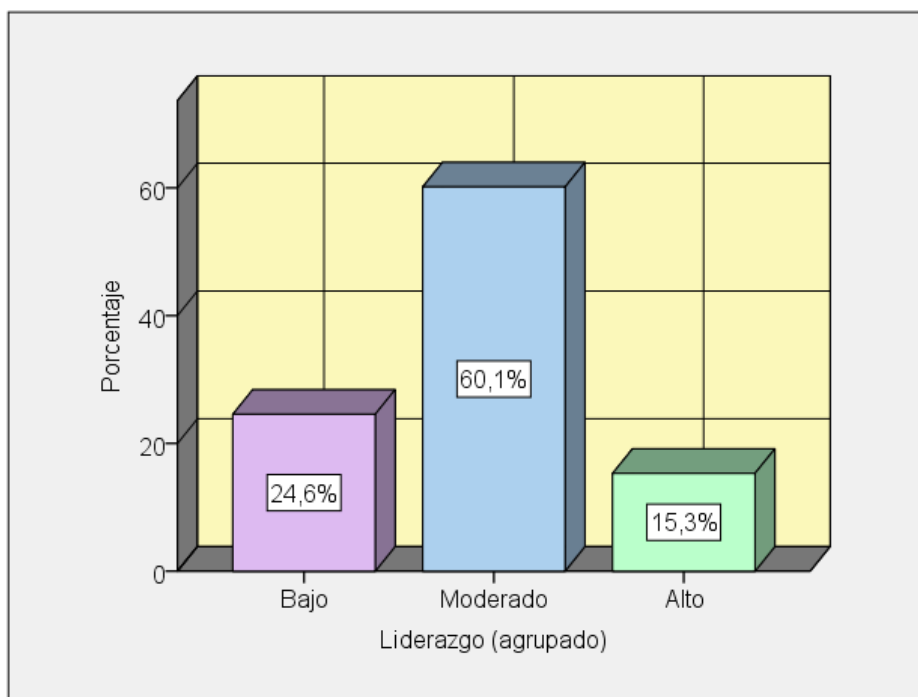
La tabla 9 y figura 1 se visualizan las escalas porcentuales de la variable gestión de la calidad. De un total de 281 usuarios, el 22,8 % (64) acatan un nivel bajo, el 54,1 % (152) tienen un nivel moderado y el 23,1 % (65) tienen un nivel alto. Se puede apreciar que la muestra en estudio consideró en un mayor porcentaje el nivel moderado la gestión de la calidad.

Liderazgo de la gestión de la calidad de servicio.

Tabla 10

Niveles de liderazgo de la gestión de la calidad de servicio en la ONPE. Lima 2017

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	69	24,6
	Moderado	169	60,1
	Alto	43	15,3
	Total	281	100,0



Figuras 2 Niveles de liderazgo de la gestión de la calidad de servicio en la ONPE. Lima 2017

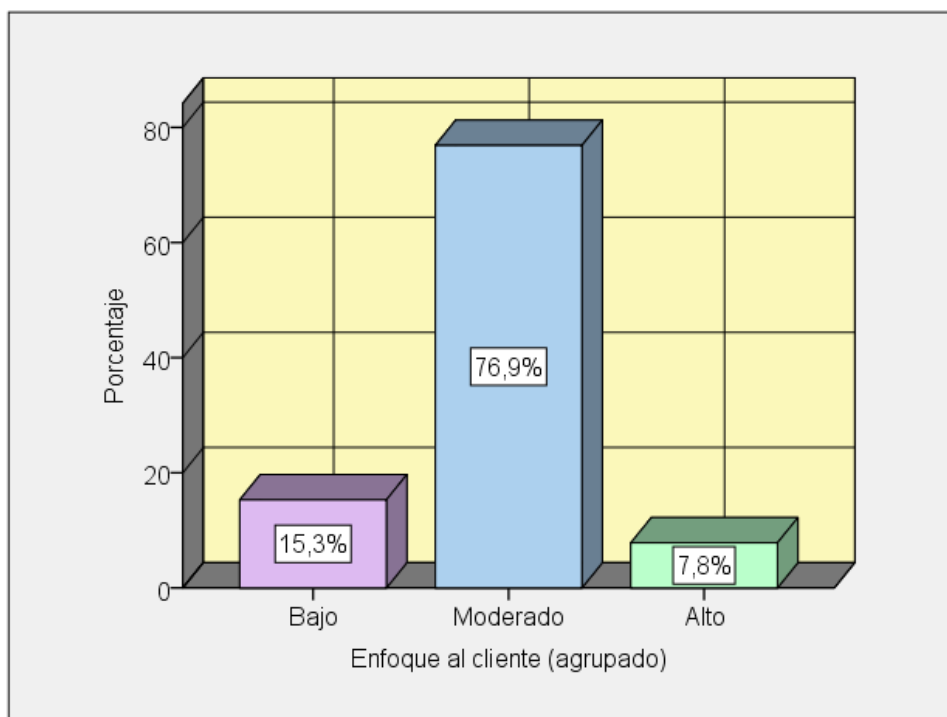
La tabla 10 y figura 2 se visualizan las escalas porcentuales de la dimensión liderazgo de la gestión de la calidad de servicio. De un total de 281 usuarios, el 24,6 % (69) presentan un nivel bajo, el 60,1 % (169) acatan un nivel moderado y el 15,3 % (43) tienen un nivel alto. Se puede apreciar que la muestra en estudio consideró en un mayor porcentaje el nivel moderado en la dimensión liderazgo de la gestión de la calidad.

Enfoque al cliente de la gestión de la calidad de servicio.

Tabla 11

Niveles de enfoque al cliente de la gestión de la calidad de servicio en la ONPE, Lima 2017

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	43	15,3
	Moderado	216	76,9
	Alto	22	7,8
	Total	281	100,0



Figuras 3 Niveles de enfoque al cliente de la gestión de la calidad de servicio en la ONPE, Lima 2017

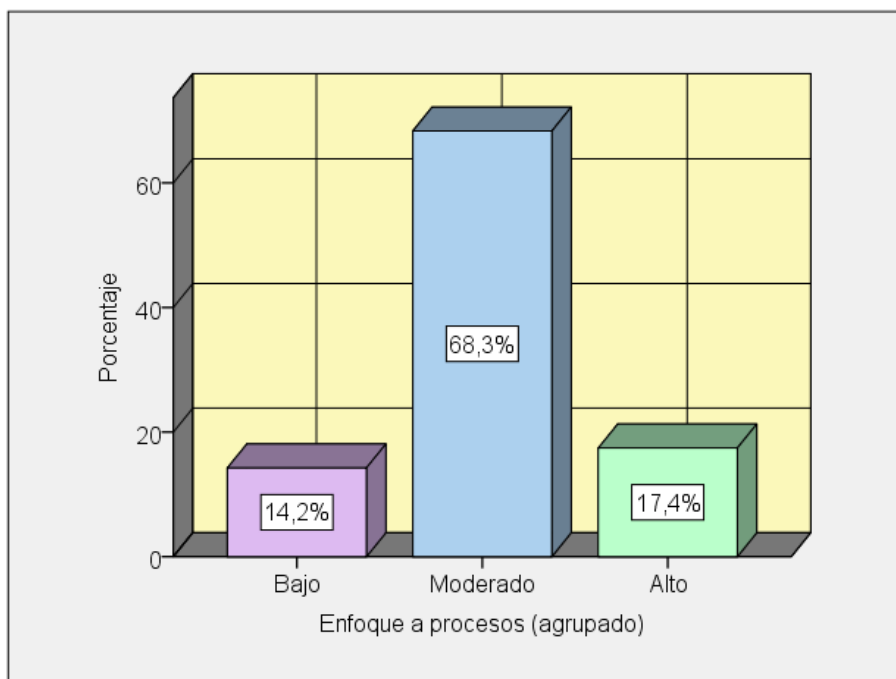
La tabla 11 y figura 3 se visualizan las escalas porcentuales de la dimensión enfoque al cliente de la gestión de la calidad de servicio. De un total de 281 usuarios, el 15,3 % (43) presentan un nivel bajo, el 76,9 % (216) tienen un nivel moderado y el 7,8 % (22) tienen un nivel alto. Se puede apreciar que la muestra en estudio consideró en un mayor porcentaje el nivel moderado en la dimensión enfoque al cliente de la gestión de la calidad.

Enfoque a procesos de la gestión de la calidad de servicio.

Tabla 12

Niveles de enfoque a procesos de la gestión de la calidad de servicio en la ONPE, Lima 2017

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
Bajo	40	14,2
Moderado	192	68,3
Alto	49	17,4
Total	281	100,0



Figuras 4 Niveles de enfoque a procesos de la gestión de la calidad de servicio en la ONPE, Lima 2017

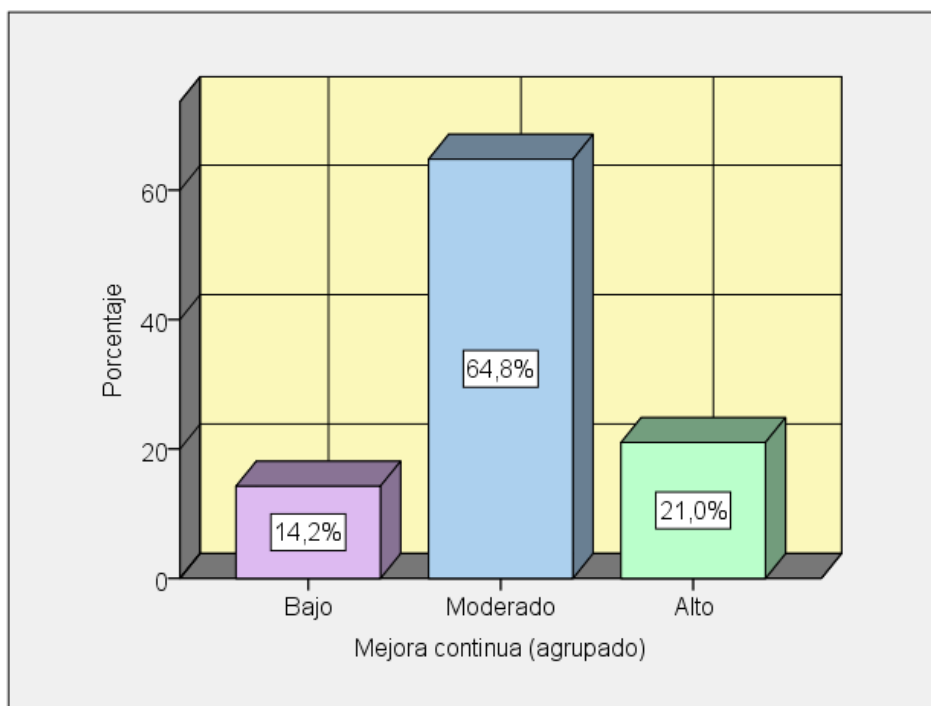
La tabla 12 y figura 4 se visualizan las escalas porcentuales de la dimensión enfoque a procesos de la gestión de la calidad de servicio. De un total de 281 usuarios, el 14,2 % (40) presentan un nivel bajo, el 68,3 % (192) acatan un nivel moderado y el 17,4 % (49) tienen un nivel alto. Se puede apreciar que la muestra en estudio consideró en un mayor porcentaje el nivel moderado en la dimensión enfoque a procesos de la gestión de la calidad.

Mejora continua de la gestión de la calidad de servicio.

Tabla 13

Niveles de mejora continua de la gestión de la calidad de servicio en la ONPE, Lima 2017

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	40	14,2
	Moderado	182	64,8
	Alto	59	21,0
	Total	281	100,0



Figuras 5 Niveles de mejora continua de la gestión de la calidad de servicio en la ONPE, Lima 2017

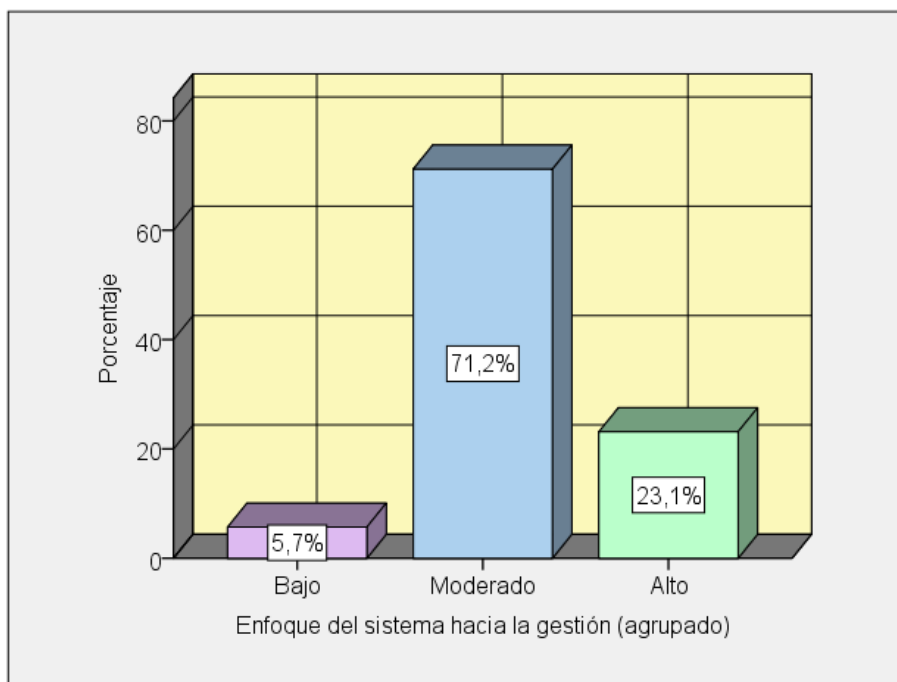
La tabla 13 y figura 5 se visualizan las escalas porcentuales de la dimensión mejora continua de la gestión de la calidad de servicio. De un total de 281 usuarios, el 14,2 % (40) presentan un nivel bajo, el 64,8 % (182) acatan un nivel moderado y el 21,0 % (59) tienen un nivel alto. Se puede apreciar que la muestra en estudio consideró en un mayor porcentaje el nivel moderado en la mejora continua de la gestión de la calidad.

Enfoque del sistema hacia la gestión de la gestión de la calidad de servicio.

Tabla 14

Niveles de enfoque del sistema hacia la gestión de la gestión de la calidad de servicio en la ONPE, Lima 2017

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	16	5,7
	Moderado	200	71,2
	Alto	65	23,1
	Total	281	100,0



Figuras 6 Niveles de enfoque del sistema hacia la gestión de la gestión de la calidad de servicio en la ONPE, Lima 2017

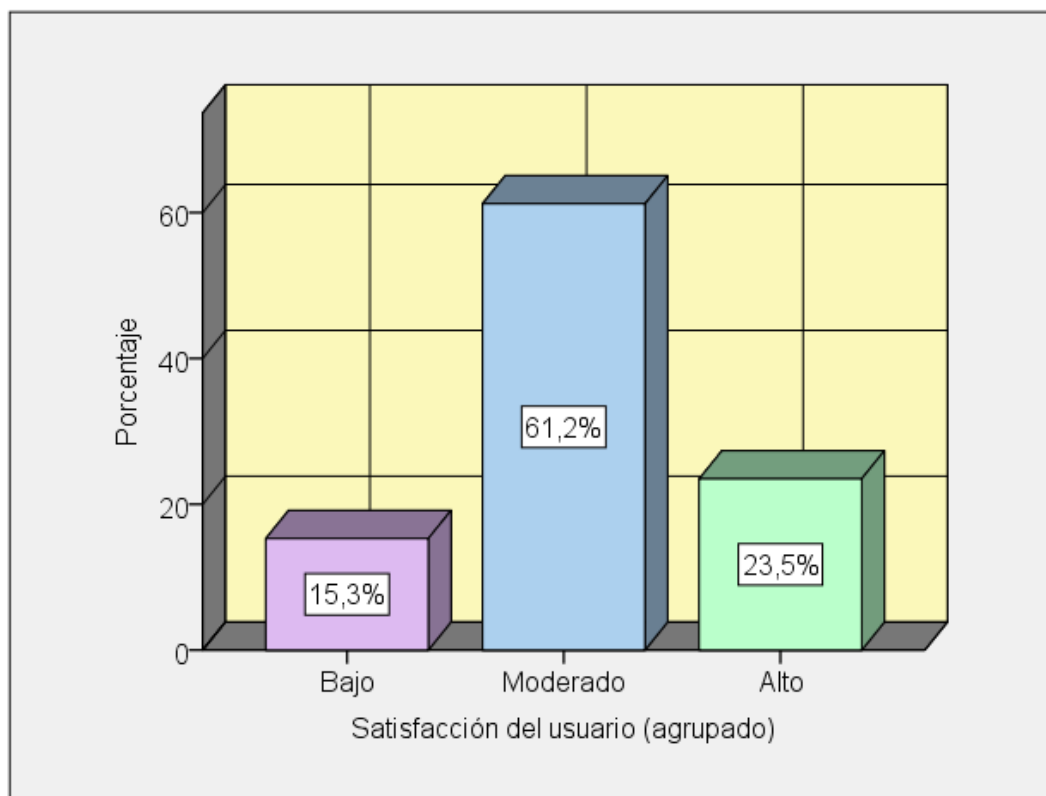
La tabla 14 y figura 6 se visualizan las escalas porcentuales de la dimensión enfoque del sistema hacia la gestión de la gestión de la calidad de servicio. De un total de 281 usuarios, el 5,7 % (16) acatan un nivel bajo, el 71,2 % (200) tienen un nivel moderado y el 23,1 % (65) tienen un nivel alto. Se puede apreciar que la muestra en estudio consideró en un mayor porcentaje el nivel moderado en la dimensión enfoque del sistema hacia la gestión de la gestión de la calidad.

3.1.2 Descripción de la variable: Satisfacción del usuario.

Tabla 15

Niveles de satisfacción del usuario en la ONPE, Lima 2017

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	43	15,3
	Moderado	172	61,2
	Alto	66	23,5
	Total	281	100,0



Figuras 7 Niveles de satisfacción del usuario en la ONPE, Lima 2017

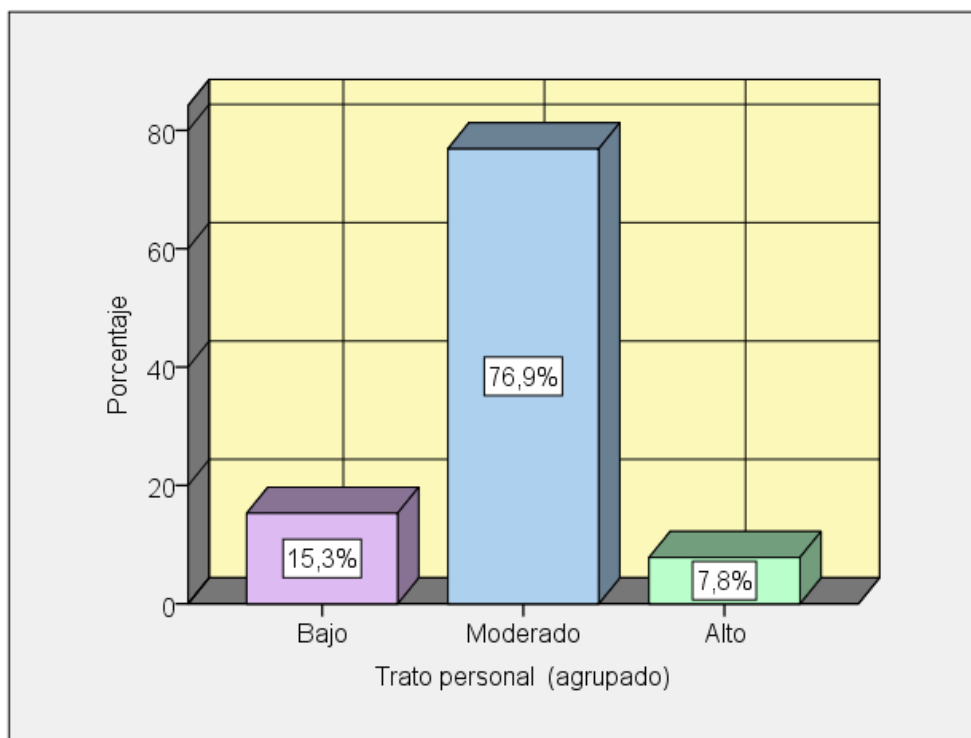
La tabla 15 y figura 7 se visualizan las escalas porcentuales de la variable satisfacción del usuario. De un total de 281 usuarios, el 15,3 % (43) presentan un nivel bajo, el 61,2 % (172) acatan un nivel moderado y el 23,5 % (65) tienen un nivel alto. Se puede apreciar que la muestra en estudio consideró en un mayor porcentaje el nivel moderado en la variable satisfacción del usuario.

Trato personal de satisfacción del usuario en la ONPE, Lima 2017.

Tabla 16

Niveles del trato personal de satisfacción del usuario en la ONPE, Lima 2017

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	1	43	15,3
	2	216	76,9
	3	22	7,8
	Total	281	100,0



Figuras 8 Niveles del trato personal de satisfacción del usuario en la ONPE, Lima 2017

La tabla 16 y figura 8 se visualizan las escalas porcentuales de la dimensión trato personal de la satisfacción del usuario. De un total de 281 usuarios, el 15,3 % (43) acatan un nivel bajo, el 76,9 % (216) tienen un nivel moderado y el 7,8 % (22) tienen un nivel alto. Se puede apreciar que la muestra en estudio consideró en un mayor porcentaje el nivel moderado en la dimensión trato personal de la satisfacción del usuario.

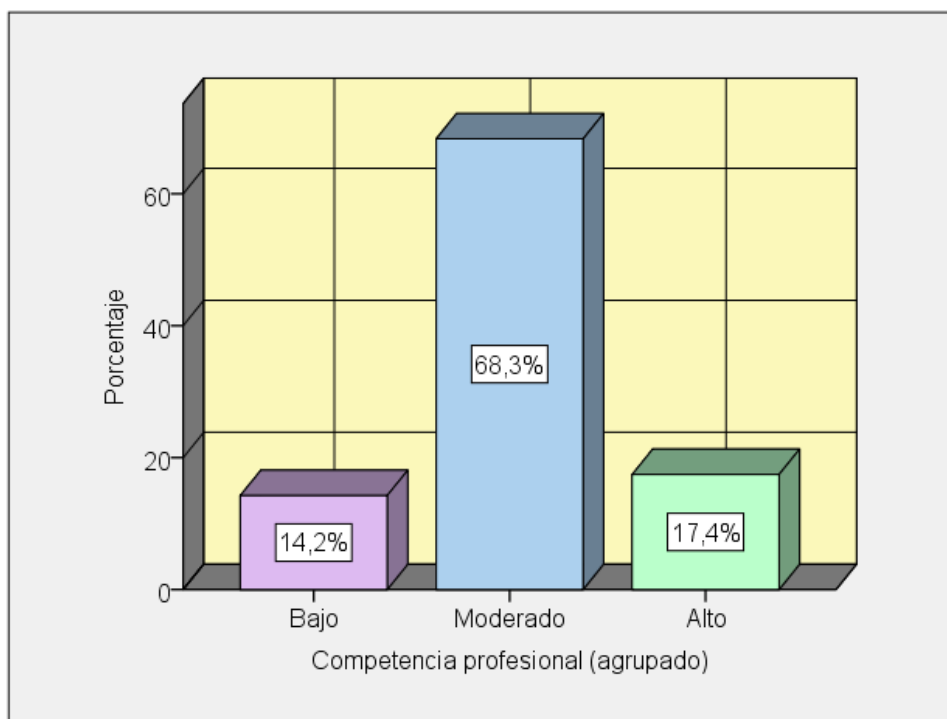
Competencia profesional de satisfacción del usuario en la ONPE, Lima 2017.

Tabla 17

Niveles de la competencia profesional de satisfacción del usuario en la ONPE, Lima 2017

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	40	14,2
	Moderado	192	68,3
	Alto	49	17,4

Total 281 100,0



Figuras 9 Niveles de la competencia profesional de satisfacción del usuario en la ONPE, Lima 2017

La tabla 17 y figura 9 se visualizan las escalas porcentuales de la dimensión competencia profesional de la satisfacción del usuario. De un total de 281 usuarios, el 14,2 % (40) acatan un nivel bajo, el 68,3 % (192) tienen un nivel moderado y el 17,4 % (49) tienen un nivel alto. Se puede apreciar que la muestra en estudio consideró en un mayor porcentaje el nivel moderado en la dimensión competencia profesional de la satisfacción del usuario.

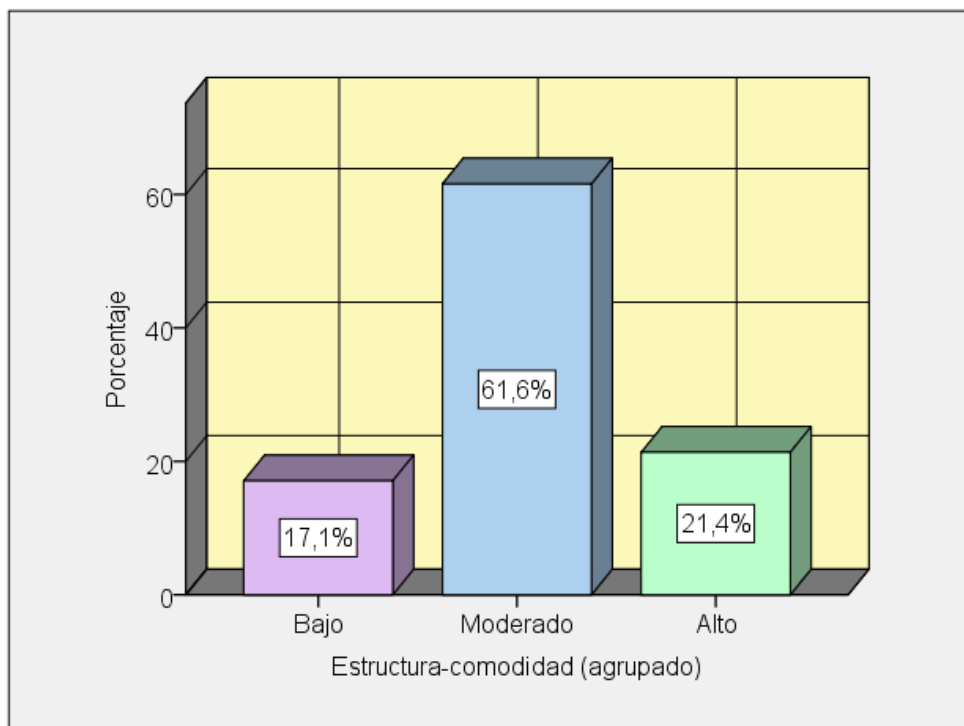
Estructura-comodidad de satisfacción del usuario en la ONPE, Lima 2017.

Tabla 18

Niveles de estructura-comodidad de satisfacción del usuario en la ONPE, Lima 2017

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	48	17,1
	Moderado	173	61,6
	Alto	60	21,4

Total 281 100,0



Figuras 10 Niveles de estructura-comodidad de satisfacción del usuario en la ONPE, Lima 2017

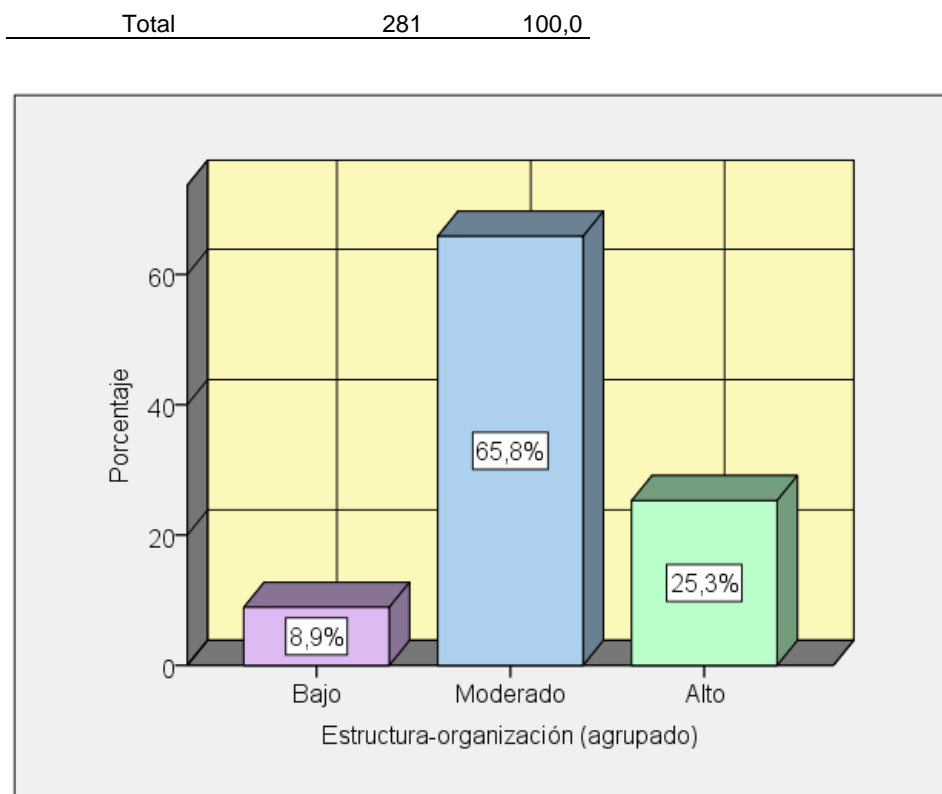
La tabla 18 y figura 10 se visualizan las escalas porcentuales de la dimensión estructura-comodidad de la satisfacción del usuario. De un total de 281 usuarios, el 17,1 % (48) acatan un nivel bajo, el 61,6 % (173) tienen un nivel moderado y el 21,4 % (60) tienen un nivel alto. Se puede apreciar que la muestra en estudio consideró en un mayor porcentaje el nivel moderado en la dimensión estructura-comodidad de la satisfacción del usuario.

Estructura-organización de satisfacción del usuario en la ONPE, Lima 2017.

Tabla 19

Niveles de estructura-organización de satisfacción del usuario en la ONPE, Lima 2017

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
Bajo	25	8,9
Moderado	185	65,8
Alto	71	25,3



Figuras 11 Niveles de estructura-organización de satisfacción del usuario en la ONPE, Lima 2017

La tabla 19 y figura 11 se visualizan las escalas porcentuales de la dimensión estructura-organización de la satisfacción del usuario. De un total de 281 usuarios, el 8,9 % (25) acatan un nivel bajo, el 65,8 % (185) tienen un nivel moderado y el 25,3 % (71) tienen un nivel alto. Se puede apreciar que la muestra en estudio consideró en un mayor porcentaje el nivel moderado en la dimensión estructura-organización de la satisfacción del usuario.

3.2 Contraste de hipótesis

Prueba de bondad de ajuste.

Se realizó la prueba de normalidad de los valores numéricos de la sumatoria de las variables gestión del servicio y la variable conformidad del usuario.

Tabla 20

Prueba de bondad de ajuste para las variables en estudio

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1:Gestión de la calidad del servicio	,151	281	,000	,896	281	,000
V2:Satisfacción del usuario	,145	281	,000	,913	281	,000
D1V1:Liderazgo	,263	281	,000	,889	281	,000
D2V1:Enfoque al cliente	,252	281	,000	,849	281	,000
D3V1:Enfoque a procesos	,242	281	,000	,882	281	,000
D4V1:Mejora continua	,160	281	,000	,924	281	,000
D5V1:Enfoque del sistema hacia la gestión	,175	281	,000	,916	281	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 20, se visualizan las escalas para las variables gestión de la calidad del servicio y sus dimensiones, asimismo para la variable satisfacción del usuario. Se observa que para ambas variables de estudio el $p\text{-valor} < 0,05$, por lo tanto, presenta una distribución no normal. Por lo tanto para el contraste de hipótesis se empleó el estadístico no paramétrico rho de Spearman. Según Pérez (2008), detalló si el $p\text{-valor} < 0,05$, los valores obtenidos presentan distribución no normal, por lo tanto, se utilizó estadísticos no paramétricos.

Nivel de significancia.

Se trabajó con un nivel de confianza del 95 %.

Decisión estadística.

Según Supo (2014, p. 17)

Si el p-valor < 0,05, se rechaza la hipótesis nula

Si el p-valor $\geq 0,05$, se acepta la hipótesis nula

Coefficiente de correlación.

Según Bisquerra (2009) en *Metodología de la investigación educativa*, explicó que los valores de la correlación de Spearman tienen un rango que va desde -1,00 hasta + 1,00, además que refirió que mientras más se acerca a la unidad la correlación indicará ser moderada, alta o muy alta, según se puede apreciar en la siguiente tabla.

Valor	Lectura
De - 0.91 a - 1	Correlación muy alta
De - 0,71 a - 0.90	Correlación alta
De - 0.41 a - 0.70	Correlación moderada
De - 0.21 a - 0.40	Correlación baja
De 0 a - 0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De + 0.21 a 0.40	Correlación baja
De + 0.41 a 0.70	Correlación moderada
De + 0,71 a 0.90	Correlación alta
De + 0.91 a 1	Correlación muy alta

Contraste de la hipótesis general.

Ho: No existe relación directa entre la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.

Ha: Existe relación directa entre la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.

Tabla 21

Correlación entre la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario

Correlaciones				
		Gestión de la calidad de Servicio Satisfacción del usuario		
Rho de	Gestión de la	Coeficiente de correlación	1,000	,857
Spearman	calidad de servicio	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	281	281
	Satisfacción del	Coeficiente de correlación	,857	1,000
	usuario	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	281	281

La tabla 21 refleja el valor de correlación de Rho de Spearman con margen de error menor al 5 %, el coeficiente de correlación es $Rho = 0,857$ y el p-valor $< 0,05$, por lo tanto existen suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general. Por lo que se concluye que existe relación alta, positiva y significativa entre la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.

Contraste de la hipótesis específica 1.

Ho: No existe relación directa entre el liderazgo de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.

H1: Existe relación directa entre el liderazgo de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.

Tabla 22

Correlación entre el liderazgo y la satisfacción del usuario

Correlaciones			Satisfacción	
			Liderazgo	del usuario
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	,872
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	281	281
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,872	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	281	281

La tabla 22 expone el valor de correlación de Rho de Spearman con margen de error menor al 5 %, el coeficiente de correlación es $Rho = 0,872$ y el p-valor $< 0,05$, por lo tanto existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1. Por lo que se concluye que existe relación alta, positiva y significativa entre el liderazgo de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.

Contraste de la hipótesis específica 2.

Ho: No existe relación directa entre el enfoque al cliente de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.

H2: Existe relación directa entre el enfoque al cliente de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.

Tabla 23

Correlación entre el enfoque al cliente y la satisfacción del usuario

Correlaciones			Enfoque	Satisfacción
			al cliente	del usuario
Rho de Spearman	Enfoque al cliente	Coeficiente de correlación	1,000	,824
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	281	281
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,824	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	281	281

La tabla 23 refleja el valor de correlación de Rho de Spearman con margen de error menor al 5 %, el coeficiente de correlación es $Rho = 0,824$ y el p-valor $< 0,05$, por lo tanto existen suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2. Por lo que se concluye que existe relación alta, positiva y significativa entre el enfoque al cliente de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.

Contraste de la hipótesis específica 3.

Ho: No existe relación directa entre el enfoque a procesos de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.

H3: Existe relación directa entre el enfoque a procesos de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.

Tabla 24

Correlación entre el enfoque a procesos y la satisfacción del usuario

Correlaciones			Enfoque a procesos	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Enfoque a procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,713
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	281	281
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,713	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	281	281

La tabla 24 expone el valor de correlación de Rho de Spearman con margen de error menor al 5 %, el coeficiente de correlación es $Rho = 0,713$ y el p-valor $< 0,05$, por lo tanto existen suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3. Por lo que se concluye que existe relación alta, positiva y significativa entre el enfoque a procesos de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.

Contraste de la hipótesis específica 4.

Ho: No existe relación directa entre la mejora continua de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.

H4: Existe relación directa entre la mejora continua de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.

Tabla 25

Correlación entre la mejora continua y la satisfacción del usuario

		Correlaciones		
			Mejora continua	Satisfacción del usuario
Rho de	Mejora continua	Coeficiente de	1,000	,893
Spearman		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	281	281
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de	,893	1,000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	281	281

La tabla 25 expone el valor de correlación de Rho de Spearman con margen de error menor al 5 %, el coeficiente de correlación es $Rho = 0,893$ y el p-valor $< 0,05$, por lo tanto existen suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 4. Por lo que se concluye que existe relación alta, positiva y significativa entre la mejora continua de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.

Contraste de la hipótesis específica 5.

Ho: No existe relación directa entre el enfoque del sistema hacia la gestión de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.

H5: Existe relación directa entre el enfoque del sistema hacia la gestión de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.

Tabla 26

Correlación entre el enfoque del sistema hacia la gestión y la satisfacción del usuario

Correlaciones			Enfoque del sistema hacia la gestión	Satisfacción del usuario
Rho de	Enfoque del sistema	Coefficiente de correlación	1,000	,852
Spearman	hacia la gestión	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	281	281
	Satisfacción del	Coefficiente de correlación	,852	1,000
	usuario	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	281	281

La tabla 26 expone el valor de correlación de Rho de Spearman con margen de error menor al 5 %, el coeficiente de correlación es $Rho = 0,852$ y el p-valor $< 0,05$, por lo tanto existen suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 5. Por lo que se concluye que existe relación alta, positiva y significativa entre el enfoque del sistema hacia la gestión de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.

IV. Discusión

Se determinó la relación entre la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Según los resultados se obtuvo un coeficiente de correlación alta de Rho Spearman = 0,857, $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Estos hallazgos se relacionan con los obtenidos por Rojas (2016) que realizó un estudio de Gestión de la calidad de servicio y gestión del presupuesto por resultados en los gobiernos locales de Providencia, en la Universidad de Chile, donde llegó a la conclusión que la gestión de la calidad de servicio se relaciona con la gestión del presupuesto por resultados en un nivel alto de correlación de rho Spearman igual a 0,815, p -valor $< 0,05$, además, indicó que la gestión de la calidad de servicio está ligado con la capacitaciones y actualización del personal que gerencian a las instituciones del Estado dando un buen uso de los recursos económicos.

Se determinó la relación entre la dimensión liderazgo de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Según los resultados se obtuvo un coeficiente de correlación alta de Rho Spearman = 0,872, $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Estos hallazgos se relacionan con los obtenidos por Manrique (2015) que realizó el estudio Gestión de la calidad de servicio y la logística en la municipalidad de Monería, Antioquia, con una muestra de 63 trabajadores administrativos y 13 funcionarios con cargo administrativos, llegando a la conclusión que la gestión de la calidad de servicio se correlaciona en un nivel moderado con logística en un nivel de $r = 0,617$ de correlación de Pearson, con un valor alfa menor a 0,05, asimismo, lo que es estadísticamente significativo.

Se determinó la relación entre la dimensión enfoque al cliente de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Según los resultados se obtuvo un coeficiente de correlación alta de Rho Spearman = 0,824, $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Estos hallazgos encuentran relación con los obtenidos por García (2016) en su estudio Gestión de la calidad y conformidad de los usuarios en el Municipio de Chiapas, 2015, al finalizar el estudio indicó que existe correlación en un nivel alto de Rho de Spearman de 0,801 y un valor alfa menor de 0,05, entre las dos variables de estudio. Asimismo, se estableció que existe correlación moderada, moderada y alta entre la inseparabilidad, la heterogeneidad y la intangibilidad con la conformidad del usuario.

Se determinó la relación entre la dimensión enfoque a procesos de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Según los resultados se obtuvo un coeficiente de correlación alta de Rho Spearman = 0,713, $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Estos hallazgos se relacionan con los obtenidos por Ramírez (2016) que realizó una investigación Gestión de la calidad atención y la complacencia del usuario en la oficina de atención al cliente en la Corte Suprema de Huancayo, 2014, con una muestra probabilística de 247 usuarios, obteniendo una correlación de rho Spearman igual a 0,806, $p\text{-valor} < 0,05$. Además las dimensiones trato personal y la estructura organización se correlacionan fuertemente con la gestión de la calidad de servicio.

Se determinó la relación entre la dimensión mejora continua de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Según los resultados se obtuvo un coeficiente de correlación alta de Rho Spearman = 0,893, $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Estos hallazgos se relacionan con los obtenidos por Garay (2016) en su estudio Calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario, con una muestra probabilística de 295 usuarios, y concluyendo que la correlación de Pearson que existe entre la calidad del servicio de atención y la percepción del usuario fue de $r = 0,609$, la cual se expresa como moderada y positiva, con una significancia de menos a 0,05. Además se concluyó que la calidad de servicio y las dimensiones de vía simple y múltiple tienen un niveles de correlación alto.

Se determinó la relación entre la dimensión enfoque del sistema hacia la gestión de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Según los resultados se obtuvo un coeficiente de correlación alta de Rho Spearman = 0,852, $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Estos hallazgos se relacionan con los obtenidos por Chang (2016), que comentó que en las diferentes empresas privadas y públicas vienen implementando metodologías orientadas a la certificación y al mantenimiento de un sistema de gestión de la calidad, buscando contar con un adecuado control de sus procesos a través de la medición y control de sus indicadores, pues son

conscientes de la importancia de la gestión de sus procesos y la mejora continua, pilar fundamental en un sistema de gestión de la calidad.

V. Conclusiones

- Primero: Se determinó que entre la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, una correlación alta positiva y significativa mayor al 95 % de confianza por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la investigación, lo que se confirma con los valores porcentuales descriptivos de 54,1 % en un nivel moderado y 23,1 % para el nivel alto. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación entre la gestión de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.
- Segunda: Se determinó que entre el liderazgo de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, una correlación alta positiva y significativa mayor al 95 % de confianza por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la investigación, lo que se confirma con los valores porcentuales descriptivos de 60,1 % en un nivel moderado y 15,3 % para el nivel alto. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación entre el liderazgo de la gestión de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.
- Tercera: Se determinó que entre el enfoque al cliente de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, una correlación alta positiva y significativa mayor al 95 % de confianza por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la investigación, lo que se confirma con los valores porcentuales descriptivos de 76,9 % en un nivel moderado y 7,8 % para el nivel alto. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación entre el enfoque al cliente de la gestión de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.

- Cuarta: Se determinó que entre el enfoque a procesos de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, una correlación alta positiva y significativa mayor al 95 % de confianza por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la investigación, lo que se confirma con los valores porcentuales descriptivos de 68,3 % en un nivel moderado y 17,4 % para el nivel alto. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación entre el enfoque a procesos de la gestión de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.
- Quinta: Se determinó que entre la mejora continua de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, una correlación alta positiva y significativa mayor al 95 % de confianza por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la investigación, lo que se confirma con los valores porcentuales descriptivos de 64,8 % en un nivel moderado y 21,0 % para el nivel alto. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación entre la mejora continua de la gestión de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.
- Sexta: Se determinó que entre el enfoque del sistema hacia la gestión de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, una correlación alta positiva y significativa mayor al 95 % de confianza por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la investigación, lo que se confirma con los valores porcentuales descriptivos de 71,2 % en un nivel moderado y 23,1 % para el nivel alto. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación entre el enfoque del sistema hacia la gestión de la gestión de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.

VI. Recomendaciones

- Primera: Se sugiere a los funcionarios de la Oficina Nacional de Procesos Electorales capacitar, realizar talleres de gestión de la calidad de servicio, planificación, atención al usuario, con la finalidad de satisfacer la atención a los usuarios.
- Segunda: Se recomienda a los funcionarios de la ONPE realizar talleres acerca de liderazgo con enfoque en la atención al cliente, a los procesos y la mejora continua. A los investigadores que tomen en cuenta estas variables, realizar estudios con mayor población que abarquen a toda la población regional.
- Tercera: Se recomienda a los trabajadores de la ONPE capacitarse constantemente en sistemas de mejora continua, enfoque del sistema hacia la gestión. A los investigadores realizar estudios de enfoques cualitativo con el fin de ahondar en estudios de casos particulares de atención al cliente.
- Cuarta: Se sugiere a los trabajadores de la ONPE, involucrarse en los procesos de gestión de la calidad de servicio, basado en la mejora de la atención a los usuarios.
- Quinta: Se propone a los investigadores tener como referente este estudio con la finalidad de ampliar su campo, aumentando variables, estudio de tipo multivariable, de enfoque cualitativo, con muestras más extensas que pueden ser una o varias regiones del país, con el objetivo de obtener nuevas conclusiones que sirvan de base para mejorar la calidad del servicio.
- Sexta: Se sugiere a los investigadores tomar en cuenta este estudio, a fin de realizar estudios de nivel explicativo, descriptivo, exploratorio, con el propósito de incrementar el conocimiento en cuanto a la mejora de la atención a los usuarios.

VII. Referencias

- Amancio, A. (2012). *Formacion profesional mediante aprendizaje basado en problemas y la calidad de la atencion de salud*. Lima,Peru: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- APA. (2010). Manual de publicaciones de la Americam Psychological Association. México D. F.: El Manual Moderno S. A.
- Bisquerra, R. A. (1998). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid, España: La Muralla.
- Canchumanya, R. (2016). *Desarrollo e implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en una empresa dedicada a brindar el servicio de mantenimiento de ascensores*. Lima: Universidad Nacional de San Marcos.
- Carrasco, S. D. (2015). *Metodología de la Investigación Científica* (8 ed.). Lima: San Marcos.
- Chang, Y. (2016). *Automatización del sistema de gestión de la calidad en una entidad pública de administración tributaria*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Collins H., D. (2006). *Calidad y satisfacción*. México: ECOE.
- Crosby B., P. (2009). *La organización permanece exitosa*. México: McGraw-Hill.
- Deming W., E. (2009). *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.
- Evans, J., & Lindsay, W. (2008). *Historia e importancia de la calidad. En admistración y control de calidad* (7ma. ed.). México: Cengage Learning.
- Garay, N. G. (2016). *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina de OSIPTEL Pucalpa desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2015*. Lima: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- García, J. N. (2016). *Gestión de la calidad y conformidad de los usuarios en el Municipio de Chiapas, 2015*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Helouani, R. (2003). *Manual de los costos de calidad*. Buenos Aires, Argentina: Machi.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *metodología de la investigación (cuarta edición)*. México: McGraw-Hill.
- Ishikawa, K. (2013). *¿Qué es control total de la calidad?* Colombia: Norma.

- ISO 9001. (2015). *Comité técnico de normalización de gestión y aseguramiento de la calidad*. (N. t. NTP-ISO2001, Ed.) Lima: Sistema de Gestión de la Calidad INACAL.
- Juran M., J. (1990). *Juran y la planificación de la calidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- Kerlinger, F. N. (2002). *Investigación del comportamiento*. México, México: MG Graw Hill.
- Kotler, P., & Armstrong, N. (2004). *Elementos que conforman la satisfacción del cliente. En fundamentos de marketing*. Madrid: Graw Hill.
- Larrea, Á. (2001). *Calidad del servicio: del marketing a la estrategia*. Madrid, España: Diaz de Santos.
- Manrique, L. V. (2015). *Gestión de la calidad de servicio y la logística en la municipalidad de Monería. Antioquia*. Monería: Universidad de Antioquia.
- Ñaupas, H. P., Mejía, E. M., Novoa, E. R., & Villagómez, A. P. (2014). *Metodología de la investigación. Cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis* (4 ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Ortega, A. (2011). *Modelo de un proceso integrado para el registro de identificación de personas en Latinoamérica*. Lima: Universidad Nacional de Ingeniería.
- Pizzo, M. (2013). *Plan de mejoramiento en la calidad del servicio al cliente, inmediato y simple*. México: Mg Graw Hill.
- Quezada, N. L. (2015). *Métodología de la investigación*. Lima: Macro.
- Quijano, V. (2003). *calidad en el servicio al cliente*. México: Academia.
- Quispe P, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Ramírez, P. C. (2016). *Gestión de la calidad atención y la complacencia del usuario en la oficina de atención al cliente en la Corte Suprema de Huancayo, 2016*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro.
- Rey, C. M. (2013). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de documentación* N° 3, 139-153.
- Rojas, L. M. (2016). *Gestión de la calidad de servicio y gestión del presupuesto por resultados en los gobiernos locales de Providencia*. Chile, Chile: Universidad de Chile.

- Sacanell, B. (2009). *El concepto de calidad en la gestión de los servicios sociales* (3ra ed.). Rioja, España: Universidad de La Rioja.
- Sánchez, H. C., & Reyes, C. M. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica* (5 ed.). Lima: Business Support Aneth SRL.
- Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2004). *Fundamentos de marketing*. Toronto: Stanton.
- Supo, J. (2012). *Seminario de investigación científica, sinopsis del libro*. México: México.
- Thompson, R. (2009). *Definición de cliente*. New York, Estados Unidos: Mac Graw.
- Valderrama, S. M. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Vásquez, R., Rodríguez, I., & Díaz, A. (2010). *Estructura multidimensional de la calidad del servicio*. España: Universidad de Oviedo.
- Velasco S., J. (2015). *Gestión de la calidad*. Madrid, España: Pirámide.
- Zeithman, V., & Bitner, J. (2002). *El modelo SERVQUAL de la calidad de servicio como instrumento de mejora*. México: Graw Hill.

Anexos

Anexo A: Artículo.**Gestión de la calidad de servicio y satisfacción del usuario**

Br. Elizabeth Rossana Guardia Mimata

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo, Filial Lima

Resumen

La investigación Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017, utilizó un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, la muestra de 281 usuarios la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE), la técnica de la encuesta con dos cuestionarios con prueba de fiabilidad y validez por juicio de experto.

Los resultados del estudio probaron que entre la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario existe relación alta, positiva y significativa, mediante la prueba de Rho de Spearman = ,872. En tal sentido se rechazó la hipótesis nula.

Palabras claves: gestión, calidad, servicio, satisfacción, usuario, ONPE.

Abstract

The investigation Management of quality of service and user satisfaction in the National Office of Electoral Processes, Lima 2017, used a quantitative, non-experimental design approach, the sample of 281 users the National Office of Electoral Processes (ONPE), the survey technique with two questionnaires with proof of reliability and validity by expert judgment.

The results of the study proved that between the management of quality and user satisfaction there is a high, positive and significant relationship, using Spearman's Rho test =, 872. In this sense, the null hypothesis was rejected.

Keywords: management, quality, service, satisfaction, user, ONPE.

Introducción

Los países sudamericanos vienen trabajando en la incorporación de la calidad del servicio mediante sistemas de gestión de calidad en estándares como ISO 9001, para mejorar la calidad en los organismos electorales, preocupados por optimizar la calidad del servicio y tratando de complacer al usuario. La gestión de la calidad de servicio en el Perú en muchas instituciones públicas se ha enfocado en el cliente–usuario que le da la ejecución de un sistema de procesos de calidad. A nivel local la población exige buen servicio a través de la gestión de la calidad que brinda la ONPE acompañado de un trato adecuado al cliente.

Para Quijano (2003) la calidad es preponderante en la generación de valor que precede al comportamiento del cliente, realizar acciones en búsqueda de la generación de la calidad, presupone una actitud individual para consolidar la creencia de la calidad como competitividad, en consecuencia la prestación del servicio depende de la conducta que se trasluce en una actitud del personal que presta un servicio público.

Actualmente la ONPE presentan deficiencias en la atención de los servicios que brinda por la atención, falta de orientación sobre los servicios, es decir lo que se ofrece carece de la calidad de servicio al usuario. Todo esto asociado al desarrollo del trabajo sea deficiente, generando insatisfacción que se ve reflejado en las quejas y reclamos que se registran día a día.

Aparece de la necesidad de mejorar los servicios y la satisfacción de los clientes de la ONPE, a través de encuestas se recopila información valiosa. Por el hecho de que los usuarios exigen cada vez más, una mejor atención y servicios más eficientes, ofrecer servicios con mayores niveles de calidad es considerado como un elemento fundamental en la creación y entrega de mayor valor agregado a los clientes o usuarios de las organizaciones privadas y/o instituciones del Estado.

Rojas (2016) desarrolló una investigación relacionada a las mejoras en la calidad de servicio y gestión del presupuesto por resultados en los gobiernos locales de Providencia, en la Universidad de Chile, estudio correlacional, con una muestra de 83 gerentes, subgerentes, y personal de logística y administrativos, la finalidad fue establecer la correlación entre la administración de las mejoras en los servicios. Llegando a la determinar que una eficiente gestión de la calidad de servicio se correlaciona con la gestión del presupuesto por resultados en un nivel

alto de rho Spearman igual a 0,815, p-valor<,05, además, indicó que la gestión de la calidad de servicio está atado con la capacitaciones y actualización del personal que gerencian las instituciones del Estado.

Para García (2016) en su investigación *Gestión de la calidad y conformidad de los usuarios en el Municipio de Chiapas, 2015*, estudio correlacional, realizó una encuesta a 817 usuarios del municipio, muestra probabilística estratificada. Se estableció nivel de correlación que existe entre la obtención de mayores niveles de calidad y conformidad de los usuarios en un nivel alto de Rho de Spearman=,801 y p- valor<,05. Asimismo, se estableció correlación moderada entre la inseparabilidad y la conformidad del usuario.

Ramírez (2016) en *Gestión de la calidad atención y la complacencia del usuario en la oficina de atención al cliente en la Corte Suprema de Huancayo, 2014*, estudio descriptivo correlacional, con una muestra probabilística de 247 usuarios. En su conclusión indicó que la gestión de la calidad atención se correlaciona positivamente y significativa con la complacencia del usuario en la oficina de atención al cliente con una correlación de rho Spearman=,806, p-valor<0,05. Además las dimensiones trato personal y la estructura organización se correlacionan fuertemente con la gestión de la calidad de servicio.

En tal sentido se planteó el siguiente problema:

¿Qué relación existe entre la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017?

Del mismo modo se planteó el objetivo:

Determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.

El presente estudio se justifica debido a que se han anotado las diferentes teorías, conceptualizaciones y definiciones de la gestión de la calidad de servicio, asimismo las dimensiones que derivan, en cuanto a la satisfacción del usuario se ha tomado en cuenta teorías y conceptualizaciones de textos respecto al tema y estudios que han medido la satisfacción de los usuarios en instituciones gubernamentales y sector privado. Además se justifica en forma práctica, debido a que apuntala a renovar el servicio de la gestión de la calidad de servicio cumpliendo las metas establecidas por el Estado, para que los procesos de gestión se agilicen y simplifiquen, de esta manera se ve reflejada en la satisfacción de los usuarios de la ONPE, Lima 2017. Socialmente satisface la demanda de los usuarios que se atienden en una entidad estatal, en tal sentido una gestión de calidad ayuda que la atención a los usuarios se de en forma eficiente, optima, de calidad, por los que se pone de manifiesto la política del

Estado en cuanto a la modernización de los sistemas de gestión de atención a la sociedad y de satisfacción o conformidad a los usuarios.

Gestión de la calidad del servicio.

Según Velasco (2015) define a la gestión de la calidad del servicio como un modelo de persuasión extensa y esencial para conducir una organización, la cual está enfocada a brindar calidad de servicio a sus clientes a corto, mediano y largo plazo, en la que la empresa se centra en cubrir las expectativas de sus clientes identificando sus necesidades, es decir se siente interesado en cubrir las necesidades inmediatas de sus clientes, y recibir de parte de este una manifestación de bienestar satisfecho.

Al mismo tiempo Velasco lo dimensiona en: Liderazgo, enfoque al cliente, enfoque a procesos, mejora continua, enfoque del sistema hacia la gestión.

Según Domínguez (2006) “la calidad está conformada por las habilidades que debe poseer un sistema para ejecutarse de manera confiable y continua a través del, determinándose niveles óptimos de desempeño en una Entidad productora de bienes ó servicios” (p. 45).

De acuerdo a Ishikawa (2013) es todo lo que se hace a lo largo de un proceso, para garantizar que un cliente interno o externo de la organización obtenga lo que desea en costo, atención y servicios requeridos; logrando la satisfacción del cliente.

Satisfacción del usuario.

Según Sacanell (2009) en su libro *El concepto de calidad en la gestión de los servicios sociales*, refirió que la satisfacción del usuario es la “La conformidad del usuario o la satisfacción del cliente es un campo de estudio muy amplio que incluye distintos enfoques y disciplinas” (p. 57). En cuanto a satisfacción de los usuarios o clientes indico que existen muchos autores que se han enfocado al estudio de este concepto en diversas áreas de la investigación y aspectos del ámbito social.

Al mismo Sacanell lo dimensiona en: Trato personal, competencia profesional, estructura-comodidad y estructura-organización.

Según Rey (2013) explicó que la satisfacción del usuario es la medida en la que se brinda la información con todos los requisitos establecidos de información, de tal manera que el usuario quede satisfecho. La conformidad es a lo que se desea llegar, es lo que se busca de parte del cliente, es la compensación al servicio prestado. Para que este sistema funcione es de vital importancia la atención que se ofrece, para que el usuario así lo perciba

Metodología

El estudio fue de diseño no experimental transeccional, de enfoque cuantitativo, de método hipotético-deductivo y de nivel correlacional, cuyo propósito fue determinar el nivel de correlación entre la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales. La población fue de 1043 usuarios del mes de febrero, con una muestra de 281 usuarios en el área de recursos humanos, logística, tecnología de información y gestión electoral, con un muestreo no probabilístico por cuotas por cada área de atención al cliente, se tomó una proporción determinada para la muestra.

La técnica de recolección de datos fue dos encuestas elaboradas en base a la variable, dimensiones e indicadores para cada una de las variables, las cuales se le aplicó a la muestra, el instrumento constaba de 30 ítems para la variable gestión de la calidad de servicio y de 24 ítems para la satisfacción del usuario. Ambos materiales con fiabilidad de Alfa de Cronbach de ,823 y ,857 respectivamente, y validado por juicio de experto. Los insumos fueron de aplicación directa en escala Likert ordinal. Se tabularon los datos e interpretaron las tablas y figuras, prueba K-S para determinar si los datos provenían de una distribución no normal, se usó rho Spearman para la contrastación de las hipótesis.

En el sentido ético de parte de la investigadora, fue respetar a todos por igual y que estaban implicados en el estudio. No ha tenido en cuenta, el racismo o la discriminación, Se guardó reserva de los nombres y/o datos confidenciales del estudio.

Resultados

Los resultados dieron luces de la existencia de correlación de $Rho = 0,857$ y el p-valor $< 0,05$, es decir existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis general. Por lo que se afirmó que hay relación alta, positiva y significativa entre la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.

Discusión

Se determinó la correspondencia entre la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, $R_s = ,857$, ($p < 0,05$). Hallazgos que se relacionan según Rojas (2016) que realizó un estudio de Gestión de la calidad de servicio y gestión del presupuesto por resultados en los gobiernos locales de Providencia, en la Universidad de Chile, donde llegó a la conclusión que la gestión de la calidad de servicio se relaciona con la gestión del presupuesto por resultados en un nivel alto de correlación de rho Spearman igual a ,815, p-valor $< 0,05$, además, indicó que la gestión de la calidad de servicio está ligado con la capacitaciones y actualización

del personal que gerencian as instituciones del Estado dando un buen uso de los recursos económicos.

Se determinó la concordancia entre la dimensión liderazgo de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, $R_s=,872$, ($p<0,05$), la que tiene gran similitud con Manrique (2015) en su estudio Gestión de la calidad de servicio y la logística en la municipalidad de Monería. Antioquia, con una muestra de 63 trabajadores administrativos y 13 funcionarios con cargo administrativos, llegando a la conclusión que la gestión de la calidad de servicio se correlaciona en un nivel moderado con logística en un nivel de $r=,617$ de correlación de Pearson, con un valor alfa menor a 0,05, asimismo, lo que es estadísticamente significativo.

Conclusiones

Se probó la correlación alta positiva y significativa mayor al 95 % de confianza entre la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, lo que se confirma con los valores porcentuales descriptivos de 54,1 % en un nivel moderado y 23,1 % para el nivel alto.

Se probó la correlación alta positiva y significativa mayor al 95 % de confianza entre el liderazgo de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, lo que se confirma con los valores porcentuales descriptivos de 60,1 % en un nivel moderado y 15,3 % para el nivel alto.

Referencias

- García, J. N. (2016). *Gestión de la calidad y conformidad de los usuarios en el Municipio de Chiapas, 2015*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Manrique, L. V. (2015). *Gestión de la calidad de servicio y la logística en la municipalidad de Monería. Antioquia*. Monería: Universidad de Antioquia.
- Ramírez, P. C. (2016). *Gestión de la calidad atención y la complacencia del usuario en la oficina de atención al cliente en la Corte Suprema de Huancayo, 2016*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro.
- Rey, C. M. (2013). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de documentación* N° 3, 139-153.
- Rojas, L. M. (2016). *Gestión de la calidad de servicio y gestión del presupuesto por resultados en los gobiernos locales de Providencia*. Chile, Chile: Universidad de Chile.

Sacanell Berrueco, E. (2009). *El concepto de calidad en la gestión de los servicios sociales* (3ra ed.). Rioja, España: Universidad de La Rioja.

Anexo B: Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017						
AUTORA: Elizabeth Rossana Guardia Mimata						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>General: ¿Qué relación existe entre la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017?</p> <p>Específicas: 1. ¿Qué relación existe entre el liderazgo de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017? 2. ¿Qué relación existe entre el enfoque al cliente de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017? 3. ¿Qué relación existe entre el enfoque a procesos de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017? 4. ¿Qué relación existe entre la mejora continua de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017? 5. ¿Qué relación existe entre el</p>	<p>General: Determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.</p> <p>Específicas: 1. Establecer la relación que existe entre el liderazgo de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017. 2. Establecer la relación que existe entre el enfoque al cliente de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017. 3. Establecer la relación que existe entre el enfoque a procesos de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017. 4. Establecer la relación que existe entre la mejora continua de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.</p>	<p>General: Existe relación directa entre la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.</p> <p>Específicas: 1. Existe relación directa entre el liderazgo de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017. 2. Existe relación directa entre el enfoque al cliente de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017. 3. Existe relación directa entre el enfoque a procesos de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017. 4. Existe relación directa entre la mejora continua de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017. 5. Existe relación directa entre el</p>	Variable 1: Gestión de la calidad			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
			D1: Liderazgo	- Liderazgo de las personas Ambiente enfocados para el logro de los objetivos Ser proactivos, comprenden Clara visión del futuro Modelos éticos creando confianza Promueve el dialogo	1; 2; 3; 4; 5; 6;	5: Totalmente de acuerdo (TA)
			D2: Enfoque al cliente	- Importancia que tienen los clientes Satisfaciendo sus necesidades Está enfocada al usuario Comprende, asegura y comunica el requerimiento de los usuarios Nivel de satisfacción Toma acción de los resultados	7; 8; 9; 10; 11; 12,	4: De acuerdo (DA) 3: Indiferente (I) 2: En desacuerdo (ED)
			D3: Enfoque a procesos	- Funciones de la organización Evaluando sus riesgos Consecuencias e impacto Establece responsabilidades Recursos requeridos Logro de sus metas	13; 14; 15; 16; 17; 18;	1: Totalmente en desacuerdo (TD)
			D4: Mejora continua	- El incremento de la mejora Auditorias periódicas Eficacia y la efectividad Gestiona actividades de prevención Capacita y da formación a su personal Establece medidas para dirigir	19; 20; 21; 22; 23; 24;	
			D5: Enfoque del sistema hacia la gestión	- Empleo de un sistema de gestión interrelacionado Logro de sus objetivos, identifica los procesos fallidos del sistema Organiza de manera eficaz el sistema de gestión Control y evaluación	25; 26; 27; 28; 29; 30.	
			Variable 2: Satisfacción del usuario			
			D1: Trato personal	- Atención inmediata Contacto directo con el personal Cortesía, amabilidad	1; 2; 3; 4; 5;6;	(5) Muy buena (MB)
			D2: Competencia	- Servicio confiable y escrupuloso Empatía al interactuar con el personal Personal capacitado	7; 8; 9; 10; 11;	(4) Buena (B)

<p>enfoque del sistema hacia la gestión de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017?</p>	<p>5. Establecer la relación que existe entre el enfoque del sistema hacia la gestión de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.</p>	<p>enfoque del sistema hacia la gestión de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017.</p>	<p>profesional D3: Estructura-comodidad D4: Estructura-organización</p>	<p>Sensación de fiabilidad Eficacia en la ayuda recibida - Edificación segura Fácil acceso a escaleras y pasadizos Ingreso y salida de emergencia Fácil ubicación en el interior del ambiente - Estructura interna dinámica Simplificación de documentos (tramites) Menos tiempo en la cola para recibir atención Documentación fácil de entender Comunicación vía web</p>	<p>12; 13; 14; 15; 16; 17; 18; 19; 20; 21; 22; 23; 24.</p>	<p>(3) Regular (R) (2) Mala (MS) (1) Muy mala (MM)</p>
--	--	--	---	--	--	--

Anexo C: Carta de validez.

Variable 1: Gestión de la calidad de servicio.

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Liderazgo.							
1	¿Está de acuerdo en que los funcionarios de la ONPE lideran brindando servicios de calidad al usuario?	X		X		X		
2	¿Está de acuerdo en que la gestión realizada en la ONPE está enfocada para el logro de los objetivos de la calidad del servicio a los usuarios?	X		X		X		
3	¿Está de acuerdo en que la gestión que realiza la ONPE es proactiva con respecto a la gestión de la calidad del servicio a los usuarios?	X		X		X		
4	¿Está de acuerdo en que existe una clara visión de futuro en la gestión de la calidad del servicio al usuario?	X		X		X		
5	¿Está de acuerdo en que la institución promueve el dialogo, colaborando con la calidad del servicio al usuario?	X		X		X		
6	¿Está de acuerdo en que la entidad promueve y practica modelos éticos que generan confianza a los usuarios?	X		X		X		
	Dimensión 2: Enfoque al cliente.							
7	¿Está de acuerdo en que la institución realiza una adecuada gestión brindando atención de calidad del servicio a los usuarios?	X		X		X		
8	¿Está de acuerdo en que la gestión que se realiza, está orientada a satisfacer a los usuarios en el servicio que solicita?	X		X		X		
9	¿Ud. como usuario, está de acuerdo con el trato que le brinda la ONPE?	X		X		X		
10	¿Está de acuerdo en que la ONPE está realizando una gestión que considerando los requerimientos de sus usuarios?	X		X		X		

11	¿Está de acuerdo en que el servicio recibido aumenta el nivel de satisfacción de los usuarios?	X		X		X		
12	¿Está de acuerdo en que si existiera insatisfacción en la calidad del servicio al usuario, la ONPE tomará acción de este resultado para revertirlo?	X		X		X		
	Dimensión 3: Enfoque a procesos.	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Está de acuerdo en que la ONPE establece responsabilidades entre sus trabajadores para lograr las metas orientadas al servicio que recibe los usuarios?	X		X		X		
14	¿Está de acuerdo en que los procesos que realiza la ONPE, están en función de los servicios que se brindan al usuario?	X		X		X		
15	¿Está de acuerdo en que la entidad se encuentra preparada ante un eventual riesgo que afecte a los servicios que se brindan a los usuarios?	X		X		X		
16	¿Está de acuerdo en que la ONPE, cuenta con los recursos logísticos necesarios (computadoras, muebles, material de oficina) para un servicio de calidad al usuario?	X		X		X		
17	¿Al finalizar su trámite como usuario de la ONPE, está de acuerdo en que usted ha logrado una de las metas de la entidad?	X		X		X		
18	¿Está de acuerdo en que el tiempo en que permaneció en las instalaciones de la ONPE, los recursos de la entidad estuvieron a su disposición para atender su requerimiento como usuario?	x		X		X		
	Dimensión 4: Mejora continua.	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Está de acuerdo en que la ONPE realice auditorías periódicas en sus áreas de acción, para asegurar una buena calidad de servicio a los usuarios?	X		X		X		
20	¿Está de acuerdo en que la institución capacite y prepare a su personal, para que de esta forma brinde una apropiada atención de	X		X		X		

	calidad?							
21	¿Está de acuerdo en que el personal de la ONPE está capacitado para brindar una atención de calidad?	X		X		X		
22	¿Está de acuerdo en que la ONPE gestione actividades de prevención en la calidad del servicio para su personal orientadas a dar un servicio de calidad al usuario?	X		X		X		
23	¿Está de acuerdo en que la ONPE cuente con herramientas tecnológicas a la vanguardia, para brindar un servicio de calidad al usuario?	X		X		X		
24	¿Está de acuerdo en que la atención recibida ha sido eficiente y eficaz a su solicitud o servicio requerido como usuario?	X		X		X		
	Dimensión 5: Enfoque del sistema hacia la gestión.	Si	No	Si	No	Si	No	
25	¿Está de acuerdo en que la ONPE cuente con un sistema interrelacionado de gestión de calidad para la atención al cliente?	X		X		X		
26	¿Está de acuerdo en que la entidad cuente con un sistema de corrección de fallas, para así evitar errores en la gestión de calidad de servicio a los usuarios?	X		X		X		
27	¿Está de acuerdo en que la ONPE realiza un control sobre la atención de calidad al usuario?	X		X		X		
28	¿Está de acuerdo en que la entidad organice de manera eficaz la gestión de calidad de servicio a los usuarios?	X		X		X		
29	¿Está de acuerdo en que la institución opere con un modelo eficiente, respecto a la calidad de servicio al usuario?	X		X		X		
30	¿Está de acuerdo en que la ONPE es eficiente en su sistema de gestión de calidad para la buena atención a los usuarios?	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Asmad Mena, Jimmy Roberto

DNI: 09452979

Especialidad del validador: Metodólogo y estadístico

Lima.....de.....del 2017

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del Experto Informante.

Variable 2: Satisfacción del usuario.

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Trato personal.							
1	¿Cómo calificaría la atención recibida en la ONPE?	X		X		X		
2	¿Cómo evalúa la rapidez en la atención que se le brindó?	X		X		X		
3	¿Respecto al trato recibido por el personal de la ONPE, cómo lo calificaría?	X		X		X		
4	Desde su percepción, la atención que recibió fue.	X		X		X		
5	¿Desde su punto de vista, respecto a la atención al usuario cómo calificaría la empatía con las personas que atendieron su solicitud?	X		X		X		
6	¿Cómo evalúa usted la amabilidad y cortesía de los trabajadores de la ONPE?	X		X		X		
	Dimensión 2: Competencia profesional.							
7	¿Cómo evaluaría el trato recibido por el personal de seguridad al ingresar a la entidad?	X		X		X		
8	Desde su percepción, ¿cómo calificaría al personal del módulo de orientación a los usuarios?	X		X		X		
9	Desde su percepción, ¿cómo calificaría al personal de la ONPE en cuanto a su capacitación profesional?	X		X		X		
10	¿Cómo calificaría la cortesía del personal de la ONPE en los módulos de atención a los usuarios?	X		X		X		

11	Desde su punto de vista, ¿cómo evaluaría la fiabilidad o confiabilidad sobre el servicio recibido?	X		X		X		
12	¿Cómo evaluaría la atención recibida en forma general (desde su ingreso hasta la salida) por el personal de la ONPE?	X		X		X		
	Dimensión 3: Estructura-comodidad.	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Cómo evaluaría estando dentro de las instalaciones de la ONPE?	X		X		X		
14	Desde su percepción, ¿cómo calificaría los accesos, pasadizos y escaleras en las instalaciones de la entidad?	X		X		X		
15	¿Cómo evaluaría el control de la atención a los usuarios? (por una tiquetera automatizada).	X		X		X		
16	Desde su percepción, ¿cómo lo calificaría el área de espera de atención al usuario?	X		X		X		
17	Las instalaciones (ingreso, salida de emergencia, pasadizos, escaleras, baños) ¿están debidamente señalizadas, cuál sería su evaluación?	X		X		X		
18	¿Cómo valoraría la seguridad de la edificación de la entidad?	X		X		X		
	Dimensión 4: Estructura-organización.	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Cómo evaluaría usted la estructura de la ONPE para la atención a los usuarios?	X		X		X		
20	¿Desde su apreciación la aplicación de la simplificación de	X		X		X		

	documentos en la ONPE es?						
21	¿Cómo evaluaría la información que te brinda la institución a través de su página web?	X		X		X	
22	La documentación que recibe es fácil de leer y comprender, ¿cómo la evaluaría?	X		X		X	
23	¿Cómo evalúa el tiempo de espera en la atención en la ONPE?	X		X		X	
24	Desde una escala del 5 al 1 (5: muy buena y 1: muy mala), ¿cómo evaluaría la organización en la ONPE?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO TIENE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: SANCHEZ RAMIREZ LOZ GRACIELA

DNI: 39.771.174

Especialidad del validador: GESTION DE OPERACIONES Y PRODUCTIVIDAD

Lima,.....de.....del 201....

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



Firma del Experto Informante

Anexo D: Instrumentos.

CUESTIONARIO

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito la Bach. Elizabeth Rossana Guardia Mimata, con código de matrícula Nro. 70001059746, aspirante al grado de Magister en la Universidad Cesar Vallejo Sede los Olivos con mención en Gestión Pública. La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación titulado: Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE), Lima 2017, el cual tiene fines exclusivamente académicos y se mantendrá absoluta reserva.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable: Gestión de la calidad de servicio.

Escala autovalorativa.

Totalmente de acuerdo (TA) = 5

De acuerdo (DA) = 4

Indiferente (I) = 3

En desacuerdo (ED) = 2

Totalmente en desacuerdo (TD) = 1

Ítems o Preguntas	5	4	3	2	1
VARIABLE: GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO	TA	DA	I	ED	TD
Dimensión 1: Liderazgo					
1) Cree que los funcionarios de la ONPE son buenos líderes para poder brindar un servicio de calidad al usuario.					
2) Considera que la gestión realizada en la entidad está enfocada para el logro de los objetivos de la calidad del servicio a los usuarios.					
3) La gestión que se realiza es proactiva a favor de la gestión de la calidad del servicio a los usuarios.					
4) Existe una clara visión de futuro para cumplir los logros de la calidad del servicio al usuario.					
5) Cree usted que la institución promueve el dialogo, colaborando con la calidad del servicio al usuario.					
6) Cree usted que en la entidad se promueve y practican modelos éticos que generan confianza a los usuarios.					
Dimensión 2: Enfoque al cliente					
7) Cree usted que la institución hace una adecuada gestión brindando atención de calidad del servicio a los usuarios.					
8) Cree usted que la gestión que se realiza, está orientada a satisfacer a los usuarios en el servicio que solicita.					
9) Se siente satisfecho como usuario, con el trato que le brinda la ONPE.					
10) Considera que la ONPE está realizando una gestión que asegura el cumplimiento de los requerimientos de sus usuarios.					
11) Cree usted que el servicio recibido aumenta el nivel de satisfacción de los usuarios.					
12) Si existiera insatisfacción en la calidad del servicio al usuario, cree usted que la ONPE tomará acción de este resultado para revertirlo.					

Dimensión 3: Enfoque a procesos					
13) Cree usted que la ONPE establece responsabilidades entre sus trabajadores para el logro de las metas orientadas al servicio que recibe los usuarios.					
14) Cree usted que los procesos que realiza la ONPE, está en función de los servicios que se brindan al usuario.					
15) Considera que la entidad se encuentra preparada ante un eventual riesgo que pueda traer consecuencias que afecte a los servicios que se brindan a los usuarios.					
16) Considera usted que la institución, cuenta con los recursos logísticos necesarios (computadoras, muebles, material de oficina) para un servicio de calidad al usuario.					
17) Al finalizar su trámite como usuario de la ONPE, cree usted que se ha logrado una de las metas de la entidad.					
18) El tiempo que permaneció en las instalaciones de la ONPE, cree usted que los recursos de la entidad estuvieron a su disposición para atender su requerimiento como usuario.					
Dimensión 4: Mejora continua					
19) Cree que la ONPE realiza auditorias periódicas en sus áreas de acción, para asegurar una buena calidad de servicio a los usuarios.					
20) Considera que la institución capacita y prepara a su personal, para que de esta forma brinde una apropiada atención de calidad.					
21) El personal de la ONPE está capacitado para brindar una atención de calidad.					
22) Cree que la ONPE gestiona actividades de prevención en la calidad del servicio para su personal y están orientadas a dar un servicio de calidad al usuario.					
23) Considera que la ONPE cuenta con herramientas tecnológicas a la vanguardia, para brindar un servicio de calidad al usuario.					
24) Cree usted que la atención recibida ha sido eficiente y eficaz a su solicitud o servicio requerido como usuario.					
Dimensión 5: Enfoque del sistema hacia la gestión					
25) Cree que la ONPE cuenta con un sistema interrelacionado de gestión de calidad para la atención al cliente.					
26) Cree que la entidad cuenta con un sistema de corrección de fallas, para así evitar errores en la gestión de calidad de servicio a los usuarios.					
27) Cree usted que la ONPE realiza un control sobre la atención de calidad al usuario.					
28) Considera usted que la entidad organiza de manera eficaz la gestión de calidad de servicio a los usuarios.					
29) Cree usted que la institución opera con un modelo eficiente, respecto a la calidad de servicio al usuario.					
30) Considera que la ONPE es eficiente en su sistema de gestión de calidad para la buena atención a los usuarios.					

Muchas gracias.

CUESTIONARIO

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito la Bach. Elizabeth Rossana Guardia Mimata, con código de matrícula Nro. 70001059746, aspirante al grado de Magister en la Universidad Cesar Vallejo Sede los Olivos con mención en Gestión Pública. La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación titulado: Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE), Lima 2017, el cual tiene fines exclusivamente académicos y se mantendrá absoluta reserva.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable: Satisfacción del usuario.

Escala autovalorativa.

Muy buena (MB)	= 5
Buena (B)	= 4
Regular (R)	= 3
Mala (M)	= 2
Muy mala (MM)	= 1

Ítems o Preguntas	5	4	3	2	1
VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO	MB	B	R	M	MM
Dimensión 1: Trato personal					
1) Cómo calificaría la atención recibida en la ONPE.					
2) Cómo evalúa la rapidez en la atención que se le brinda.					
3) Respecto al trato recibido por el personal de la ONPE, cómo lo calificaría.					
4) Desde su percepción, la atención que recibió fue.					
5) Desde su punto de vista, respecto a la atención al usuario hubo empatía con las personas que atendieron su solicitud.					
6) Como evalúa usted la amabilidad y cortesía de los trabajadores de la ONPE.					
Dimensión 2: Competencia profesional					
7) Como evaluaría el trato recibido por el personal de seguridad al ingresar a la entidad.					
8) Desde su percepción cómo calificaría al personal del módulo de orientación a los usuarios.					
9) Desde su percepción, el personal de la ONPE tienen una capacitación profesional					
10) Como calificaría la cortesía del personal de la ONPE en los módulos de atención a los usuarios.					
11) Desde su punto de vista, cómo evaluaría la fiabilidad o confiabilidad sobre el servicio recibido.					
12) Como evaluaría la atención recibida en forma general (desde su ingreso hasta la salida) por el personal de la ONPE					
Dimensión 3: Estructura-comodidad					
13) Cómo evaluaría estando dentro de las instalaciones de la ONPE.					
14) Desde su percepción, cómo calificaría los accesos, pasadizos y escaleras en las instalaciones de la entidad.					
15) Como evaluaría el control de la atención a los usuarios (por una					

tiquetera automatizada).					
16) Desde su percepción, estando en el área de espera de atención al usuario, como lo calificaría.					
17) Las instalaciones (ingreso, salida de emergencia, pasadizos, escaleras, baños) están debidamente señalizadas, cuál sería su evaluación.					
18) Como valoraría la seguridad de la edificación de la entidad.					
Dimensión 4: Estructura-organización					
19) Cree que la ONPE tiene una estructura dinámica y ágil para la atención a los usuarios, cómo lo evaluaría usted.					
20) Desde su apreciación la aplicación de la simplificación de documentos en la ONPE es.					
21) Como evaluaría la información que te brinda la institución a través de su página web.					
22) La documentación que recibe es fácil de leer y comprender, como la evaluaría.					
23) Como evalúa el tiempo de espera en la atención en la ONPE					
24) Desde una escala del 5 al 1 (5: muy buena y 1: muy mala), como evaluaría la organización en la ONPE.					

Muchas gracias

Anexo E: Matriz de datos.

*Data Rosana ...sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

26 : baremoD1V2 2 Visible: 76 de 76 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	f
1	5	4	3	5	4	3	5	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	5	1	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
3	5	5	4	5	3	3	5	3	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	5	4	5	2	4	3	3	2	4	5	2	5	3	3	3	4	4	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	1	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	
6	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
7	4	3	4	4	4	3	4	4	5	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	5	2	4	4	
8	5	5	4	4	5	4	5	3	4	3	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	3	4	3	5	4	5	
9	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
10	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
11	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	
12	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	1	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
13	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
14	4	3	4	4	4	3	4	4	5	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	5	2	4	4	
15	5	5	4	4	5	4	5	3	4	3	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	3	4	3	5	4	5	
16	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
17	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
18	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	
19	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
20	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	3	5	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	1	5	5	4	4	4	4	3	5	3	5	
21	4	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	1	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
23	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4
24	4	3	4	4	4	3	4	4	5	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	5	2	4	4	
25	5	5	4	4	5	4	5	3	4	3	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	3	4	3	5	4	5	
26	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
27	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
28	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	
29	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*Data Rosana ...sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

26 : baremoD1V2 2 Visible: 76 de 76 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	f		
30	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	3	5	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	1	5	5	4	4	4	4	3	5	3	5			
31	4	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4			
32	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5			
33	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	4	1	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3		
34	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	1	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4		
35	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4		
36	4	3	4	4	4	3	4	4	5	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4		
37	5	5	4	4	5	4	5	3	4	3	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	3	4	3	5	4	5		
38	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4		
39	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4		
40	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	
41	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
42	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	3	5	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	1	5	5	4	4	4	4	3	5	3	5	3	5	
43	4	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	
44	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	4	5	
45	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	2	4	1	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	
46	5	4	3	5	3	3	4	3	4	4	5	3	5	4	3	3	3	3	3	5	3	5	3	4	3	4	2	5	5	3	4	3	4	4	5	3	5	4	5	
47	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	5	4	
48	5	4	3	5	4	3	5	4	5	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	4	4	4	5	1	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	
49	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
50	4	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	
51	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	4	5	
52	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	3	2	4	1	4	3	2	4	3	4	3	4	4	4	3	
53	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
54	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4
55	4	3	4	4	4	3	4	4	5	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	
56	5	5	4	4	5	4	5	3	4	3	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	3	4	3	5	4	3	5	4	5	
57	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	
58	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*Data Rosana .sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

26 : baremoD1V2 2 Visible: 76 de 76 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	f	
59	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
60	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
61	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5
62	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
63	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	3	5	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	1	5	5	4	4	4	4	3	5	3	5	
64	4	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	
65	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	1	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
66	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
67	4	3	4	4	4	3	4	4	5	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	
68	5	5	4	4	5	4	5	3	4	3	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	3	4	3	5	4	5		
69	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
70	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
71	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5
72	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
73	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	3	5	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	1	5	5	4	4	4	4	3	5	3	5	
74	4	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	
75	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	
76	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	2	4	1	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3		
77	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	1	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
78	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
79	4	3	4	4	4	3	4	4	5	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	
80	5	5	4	4	5	4	5	3	4	3	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	3	4	3	5	4	5		
81	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
82	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
83	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	
84	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
85	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	3	5	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	1	5	5	4	4	4	4	3	5	3	5		
86	4	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4		
87	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*Data Rosana ...sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

26 : baremoD1V2 2 Visible: 76 de 76 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	f
88	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	2	4	1	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	
89	5	4	3	5	3	3	4	3	4	4	5	3	5	4	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	4	3	4	2	5	5	3	4	3	4	4	5	3	5
90	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	
91	5	4	3	5	4	3	5	4	5	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	4	4	4	5	1	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	
92	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
93	4	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	
94	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	
95	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
96	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	
97	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
98	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	3	5	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	1	5	5	4	4	4	4	3	5	3	5	
99	4	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	1	3	4	4	3	3	4	3	4	4	
101	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
102	4	3	4	4	4	3	4	4	5	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	
103	5	5	4	4	5	4	5	3	4	3	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	3	4	3	5	4	5	
104	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
105	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
106	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	
107	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
108	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	3	5	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	1	5	5	4	4	4	4	3	5	3	5	
109	4	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	
110	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5		
111	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	2	4	1	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	
112	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	1	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
113	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
114	4	3	4	4	4	3	4	4	5	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	
115	5	5	4	4	5	4	5	3	4	3	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	3	4	3	5	4	5	
116	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*Data Rosana ...sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

26 : baremoD1V2 2 Visible: 76 de 76 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	f
117	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4
118	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5
119	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
120	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	3	5	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	1	5	5	4	4	4	3	5	3	5		
121	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
122	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
123	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	
124	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
125	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	3	5	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	1	5	5	4	4	4	4	3	5	3	5	
126	4	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	
127	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	1	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
128	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
129	4	3	4	4	4	3	4	4	5	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	
130	5	5	4	4	5	4	5	3	4	3	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	3	4	3	5	4	5		
131	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
132	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
133	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	
134	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
135	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	3	5	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	1	5	5	4	4	4	4	3	5	3	5	
136	4	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	
137	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	
138	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	2	4	1	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	
139	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	1	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	
140	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4
141	4	3	4	4	4	3	4	4	5	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	
142	5	5	4	4	5	4	5	3	4	3	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	3	4	3	5	4	5		
143	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
144	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
145	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*Data Rosana ...sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

26 : baremoD1V2 2 Visible: 76 de 76 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	f
146	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
147	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	3	5	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	1	5	5	4	4	4	4	3	5	3	5	
148	4	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4		
149	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	
150	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	2	4	1	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	
151	5	4	3	5	3	3	4	3	4	4	5	3	5	4	3	3	3	3	3	5	3	5	3	4	3	4	2	5	5	3	4	3	4	4	5	3	5	
152	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	3	5	4	4	3	4	5	4
153	5	4	3	5	4	3	5	4	5	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	4	4	4	5	1	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	
154	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
155	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	2	4	1	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	
156	5	4	3	5	3	3	4	3	4	4	5	3	5	4	3	3	3	3	3	5	3	5	3	4	3	4	2	5	5	3	4	3	4	4	5	3	5	
157	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
158	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
159	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	
160	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
161	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	3	5	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	1	5	5	4	4	4	4	3	5	3	5		
162	4	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	
163	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	1	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
164	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
165	4	3	4	4	4	3	4	4	5	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	
166	5	5	4	4	5	4	5	3	4	3	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	3	4	3	5	4	5		
167	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
168	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
169	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	5	
170	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
171	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	3	5	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	1	5	5	4	4	4	4	3	5	3	5		
172	4	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	
173	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	
174	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	2	4	1	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*Data Rosana ...sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

26 : baremoD1V2 2 Visible: 76 de 76 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	f
176	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
177	4	3	4	4	4	3	4	4	5	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	
178	5	5	4	4	5	4	5	3	4	3	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	3	4	3	5	4	5	
179	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
180	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
181	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	5	5	4	3	4	3	4	5	4	5
182	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4
183	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4
184	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4
185	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	
186	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
187	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	3	5	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	1	5	5	4	4	4	3	5	3	5	3	5
188	4	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	
189	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	1	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
190	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
191	4	3	4	4	4	3	4	4	5	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	
192	5	5	4	4	5	4	5	3	4	3	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	3	4	3	5	4	5	
193	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
194	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
195	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	
196	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
197	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	3	5	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	1	5	5	4	4	4	4	3	5	3	5	
198	4	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	5	4	3	5	4	3	4	4	
199	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	
200	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	2	4	1	4	3	2	4	3	4	3	4	3	
201	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	1	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
202	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4
203	4	3	4	4	4	3	4	4	5	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	
204	5	5	4	4	5	4	5	3	4	3	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	3	4	3	5	4	5	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*Data Rosana ...sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

26 : baremoD1V2 2 Visible: 76 de 76 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	f
205	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4
206	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4
207	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	
208	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
209	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	3	5	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	1	5	5	4	4	4	4	3	5	3	5	
210	4	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	
211	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	3	5	3	5	
212	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	2	4	1	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	
213	5	4	3	5	3	3	4	3	4	4	5	3	5	4	3	3	3	3	3	5	3	5	3	4	3	4	2	5	5	3	4	3	4	4	5	3	5	
214	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4
215	5	4	3	5	4	3	5	4	5	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	4	4	4	5	1	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	
216	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
217	4	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	
218	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	
219	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	2	4	1	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	
220	5	4	3	5	3	3	4	3	4	4	5	3	5	4	3	3	3	3	3	5	3	5	3	4	3	4	2	5	5	3	4	3	4	4	5	3	5	
221	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	
222	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
223	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
224	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	
225	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
226	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	3	5	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	1	5	5	4	4	4	4	3	5	3	5	
227	4	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	4	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4
228	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	1	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
229	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
230	4	3	4	4	4	3	4	4	5	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	
231	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
232	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
233	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*Data Rosana ...sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

26 : baremoD1V2 2 Visible: 76 de 76 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	f
234	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
235	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
236	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
237	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	
238	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
239	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	3	5	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	1	5	5	4	4	4	3	5	3	5	3	5
240	4	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	
241	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	1	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
242	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4
243	4	3	4	4	4	3	4	4	5	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	
244	5	5	4	4	5	4	5	3	4	3	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	3	4	3	5	4	5	
245	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
246	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
247	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	
248	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
249	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	3	5	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	1	5	5	4	4	4	4	3	5	3	5	
250	4	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4		
251	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	
252	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	2	4	1	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	
253	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	1	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
254	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
255	4	3	4	4	4	3	4	4	5	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	
256	5	5	4	4	5	4	5	3	4	3	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	3	4	3	5	4	5	4	
257	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
258	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
259	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	
260	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
261	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	3	5	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	1	5	5	4	4	4	3	5	3	5	3	5	
262	4	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*Data Rosana ...sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

26 : baremoD1V2 2 Visible: 76 de 76 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	f
263	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	
264	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	2	4	1	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	
265	5	4	3	5	3	3	4	3	4	4	5	3	5	4	3	3	3	3	3	5	3	5	3	4	3	4	2	5	5	3	4	3	4	4	5	3	5	
266	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	
267	5	4	3	5	4	3	5	4	5	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	4	4	4	5	1	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	
268	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
269	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	
270	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	2	4	1	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	
271	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	1	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
272	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
273	4	3	4	4	4	3	4	4	5	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	
274	5	5	4	4	5	4	5	3	4	3	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	3	4	3	5	4	5	
275	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
276	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
277	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	
278	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
279	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	3	5	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	1	5	5	4	4	4	4	3	5	3	5	3	5
280	4	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	
281	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	
282																																						
283																																						
284																																						
285																																						
286																																						
287																																						
288																																						
289																																						
290																																						
291																																						

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*Data Rosana ...sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

26 : baremoD1V2 2 Visible: 76 de 76 variables

	p38	p39	p40	p41	p42	p43	p44	p45	p46	p47	p48	p49	p50	p51	p52	p53	p54	D1V1	D2V1	D3V1	D4V1	D5V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	D4V2	V2	bar	
1	4	4	3	4	3	3	5	4	4	3	5	4	3	5	4	5	3	24	25	23	23	23	118	25	23	24	24	96		
2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	23	22	21	23	20	109	22	21	24	23	90		
3	4	3	3	4	3	3	5	4	5	4	5	3	3	5	3	3	3	25	22	22	23	19	111	22	22	26	20	90		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	24	21	24	23	21	113	21	24	24	23	92		
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	24	21	24	22	18	109	21	24	23	21	89		
6	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	22	20	19	22	21	104	20	19	22	21	82		
7	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	2	22	23	21	22	20	108	23	21	22	22	88		
8	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	3	27	24	26	27	26	130	24	26	26	24	100	
9	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	24	23	114	24	21	23	23	91		
10	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	23	23	113	24	21	22	23	90		
11	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	28	24	27	26	26	131	24	27	27	24	102		
12	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	24	21	24	22	18	109	21	24	23	21	89		
13	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	22	20	19	22	21	104	20	19	22	21	82		
14	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	2	22	23	21	22	20	108	23	21	22	22	88		
15	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	3	27	24	26	27	26	130	24	26	26	24	100	
16	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	24	23	114	24	21	23	23	91		
17	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	23	23	113	24	21	22	23	90		
18	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	28	24	27	26	26	131	24	27	27	24	102		
19	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	21	19	22	22	19	103	19	22	21	19	81		
20	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	25	23	23	25	23	119	23	23	25	22	93		
21	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	20	23	21	20	19	103	23	21	20	21	85		
22	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	24	21	24	22	18	109	21	24	23	21	89		
23	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	22	20	19	22	21	104	20	19	22	21	82		
24	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	2	22	23	21	22	20	108	23	21	22	22	88		
25	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	3	27	24	26	27	26	130	24	26	26	24	100	
26	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	24	23	114	24	21	23	23	91		
27	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	23	23	113	24	21	22	23	90		
28	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	28	24	27	26	26	131	24	27	27	24	102		
29	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	21	19	22	22	19	103	19	22	21	19	81		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*Data Rosana ...sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

26 : baremoD1V2 2 Visible: 76 de 76 variables

	p38	p39	p40	p41	p42	p43	p44	p45	p46	p47	p48	p49	p50	p51	p52	p53	p54	D1V1	D2V1	D3V1	D4V1	D5V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	D4V2	V2	bar
30	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	25	23	23	25	23	119	23	23	25	22	93	
31	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	20	23	21	20	19	103	23	21	20	21	85	
32	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	26	25	25	26	26	128	25	25	26	25	101	
33	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	21	22	20	20	16	99	22	20	22	22	86	
34	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	24	21	24	22	18	109	21	24	23	21	89	
35	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	22	20	19	22	21	104	20	19	22	21	82	
36	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	2	22	23	21	22	20	108	23	21	22	22	88	
37	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	27	24	26	27	26	130	24	26	26	24	100	
38	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	22	24	21	24	23	114	24	21	23	23	91	
39	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	22	24	21	23	23	113	24	21	22	23	90	
40	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	28	24	27	26	26	131	24	27	27	24	102	
41	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	21	19	22	22	19	103	19	22	21	19	81	
42	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	25	23	23	25	23	119	23	23	25	22	93	
43	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	20	23	21	20	19	103	23	21	20	21	85	
44	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	26	25	25	26	26	128	25	25	26	25	101	
45	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	21	22	20	20	16	99	22	20	22	22	86	
46	4	3	3	3	3	3	5	3	4	3	5	3	3	4	3	4	4	23	23	21	23	22	112	23	21	23	21	88	
47	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	26	24	26	24	24	124	24	26	25	24	99	
48	4	3	3	4	3	3	5	3	4	3	5	4	3	5	4	5	3	24	25	22	24	23	118	25	22	23	24	94	
49	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	20	22	20	23	20	105	22	20	23	21	86	
50	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	20	23	21	20	19	103	23	21	20	21	85	
51	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	26	25	25	26	26	128	25	25	26	25	101	
52	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	21	22	20	20	16	99	22	20	22	22	86	
53	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	24	21	24	22	18	109	21	24	23	21	89	
54	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	22	20	19	22	21	104	20	19	22	21	82	
55	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	2	22	23	21	22	20	108	23	21	22	22	88	
56	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3	27	24	26	27	26	130	24	26	26	24	100	
57	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	22	24	21	24	23	114	24	21	23	23	91	
58	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	22	24	21	23	23	113	24	21	22	23	90	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*Data Rosana ...sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

26 : baremoD1V2 2 Visible: 76 de 76 variables

	p38	p39	p40	p41	p42	p43	p44	p45	p46	p47	p48	p49	p50	p51	p52	p53	p54	D1V1	D2V1	D3V1	D4V1	D5V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	D4V2	V2	bar
59	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	24	23	114	24	21	23	23	91	
60	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	23	23	113	24	21	22	23	90	
61	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	28	24	27	26	26	131	24	27	27	24	102	
62	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	21	19	22	22	19	103	19	22	21	19	81	
63	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	25	23	23	25	23	119	23	23	25	22	93	
64	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	20	23	21	20	19	103	23	21	20	21	85	
65	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	24	21	24	22	18	109	21	24	23	21	89	
66	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	22	20	19	22	21	104	20	19	22	21	82
67	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	2	22	23	21	22	20	108	23	21	22	22	88	
68	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3	27	24	26	27	26	130	24	26	26	24	100	
69	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	24	23	114	24	21	23	23	91	
70	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	23	23	113	24	21	22	23	90	
71	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	28	24	27	26	26	131	24	27	27	24	102	
72	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	21	19	22	22	19	103	19	22	21	19	81	
73	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	25	23	23	25	23	119	23	23	25	22	93	
74	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	20	23	21	20	19	103	23	21	20	21	85	
75	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	26	25	25	26	26	128	25	25	26	25	101	
76	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	21	22	20	20	16	99	22	20	22	22	86	
77	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	24	21	24	22	18	109	21	24	23	21	89	
78	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	22	20	19	22	21	104	20	19	22	21	82	
79	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	2	22	23	21	22	20	108	23	21	22	22	88	
80	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3	27	24	26	27	26	130	24	26	26	24	100	
81	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	24	23	114	24	21	23	23	91	
82	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	23	23	113	24	21	22	23	90
83	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	28	24	27	26	26	131	24	27	27	24	102	
84	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	21	19	22	22	19	103	19	22	21	19	81	
85	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	25	23	23	25	23	119	23	23	25	22	93	
86	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	20	23	21	20	19	103	23	21	20	21	85	
87	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	26	25	25	26	26	128	25	25	26	25	101	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*Data Rosana ...sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

26 : baremoD1V2 2 Visible: 76 de 76 variables

	p38	p39	p40	p41	p42	p43	p44	p45	p46	p47	p48	p49	p50	p51	p52	p53	p54	D1V1	D2V1	D3V1	D4V1	D5V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	D4V2	V2	bar	
88	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	21	22	20	20	16	99	22	20	22	22	86		
89	4	3	3	3	3	3	5	3	4	3	5	3	3	4	3	4	4	23	23	21	23	22	112	23	21	23	21	88		
90	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	26	24	26	24	24	124	24	26	25	24	99		
91	4	3	3	4	3	3	5	3	4	3	5	4	3	5	4	5	3	24	25	22	24	23	118	25	22	23	24	94		
92	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	20	22	20	23	20	105	22	20	23	21	86		
93	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	20	23	21	20	19	103	23	21	20	21	85		
94	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	24	23	114	24	21	23	23	91	
95	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	23	23	113	24	21	22	23	90	
96	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	28	24	27	26	26	131	24	27	27	24	102		
97	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	21	19	22	22	19	103	19	22	21	19	81		
98	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	25	23	23	25	23	119	23	23	25	22	93		
99	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	20	23	21	20	19	103	23	21	20	21	85		
100	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	24	21	24	22	18	109	21	24	23	21	89		
101	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	22	20	19	22	21	104	20	19	22	21	82		
102	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	2	22	23	21	22	20	108	23	21	22	22	88		
103	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3	27	24	26	27	26	130	24	26	26	24	100		
104	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	24	23	114	24	21	23	23	91		
105	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	23	23	113	24	21	22	23	90		
106	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	28	24	27	26	26	131	24	27	27	24	102		
107	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	21	19	22	22	19	103	19	22	21	19	81		
108	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	25	23	23	25	23	119	23	23	25	22	93		
109	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	20	23	21	20	19	103	23	21	20	21	85		
110	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	26	25	25	26	26	128	25	25	26	25	101		
111	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	21	22	20	20	16	99	22	20	22	22	86		
112	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	24	21	24	22	18	109	21	24	23	21	89		
113	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	22	20	19	22	21	104	20	19	22	21	82		
114	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	2	22	23	21	22	20	108	23	21	22	22	88		
115	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3	27	24	26	27	26	130	24	26	26	24	100		
116	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	24	23	114	24	21	23	23	91		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*Data Rosana ...sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

26 : baremoD1V2 2 Visible: 76 de 76 variables

	p38	p39	p40	p41	p42	p43	p44	p45	p46	p47	p48	p49	p50	p51	p52	p53	p54	D1V1	D2V1	D3V1	D4V1	D5V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	D4V2	V2	bar
117	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	23	23	113	24	21	22	23	90	
118	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	28	24	27	26	26	131	24	27	27	24	102	
119	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	21	19	22	22	19	103	19	22	21	19	81	
120	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	25	23	23	25	23	119	23	23	25	22	93	
121	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	24	23	114	24	21	23	23	91	
122	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	23	23	113	24	21	22	23	90	
123	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	28	24	27	26	26	131	24	27	27	24	102	
124	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	21	19	22	22	19	103	19	22	21	19	81	
125	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	25	23	23	25	23	119	23	23	25	22	93	
126	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	20	23	21	20	19	103	23	21	20	21	85	
127	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	24	21	24	22	18	109	21	24	23	21	89	
128	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	22	20	19	22	21	104	20	19	22	21	82	
129	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	2	22	23	21	22	20	108	23	21	22	22	88	
130	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	27	24	26	27	26	130	24	26	26	24	100	
131	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	24	23	114	24	21	23	23	91	
132	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	23	23	113	24	21	22	23	90	
133	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	28	24	27	26	26	131	24	27	27	24	102	
134	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	21	19	22	22	19	103	19	22	21	19	81	
135	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	25	23	23	25	23	119	23	23	25	22	93	
136	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	20	23	21	20	19	103	23	21	20	21	85	
137	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	26	25	25	26	26	128	25	25	26	25	101	
138	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	21	22	20	20	16	99	22	20	22	22	86	
139	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	24	21	24	22	18	109	21	24	23	21	89	
140	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	22	20	19	22	21	104	20	19	22	21	82	
141	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	2	22	23	21	22	20	108	23	21	22	22	88	
142	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3	27	24	26	27	26	130	24	26	26	24	100	
143	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	24	23	114	24	21	23	23	91	
144	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	23	23	113	24	21	22	23	90	
145	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	28	24	27	26	26	131	24	27	27	24	102	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*Data Rosana ...sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

26 : baremoD1V2 2 Visible: 76 de 76 variables

	p38	p39	p40	p41	p42	p43	p44	p45	p46	p47	p48	p49	p50	p51	p52	p53	p54	D1V1	D2V1	D3V1	D4V1	D5V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	D4V2	V2	bar
146	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	21	19	22	22	19	103	19	22	21	19	81	
147	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	25	23	23	25	23	119	23	23	25	22	93	
148	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	20	23	21	20	19	103	23	21	20	21	85	
149	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	26	25	25	26	26	128	25	25	26	25	101	
150	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	21	22	20	20	16	99	22	20	22	22	86	
151	4	3	3	3	3	3	5	3	4	3	5	3	3	4	3	4	4	23	23	21	23	22	112	23	21	23	21	88	
152	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	26	24	26	24	24	124	24	26	25	24	99
153	4	3	3	4	3	3	5	3	4	3	5	4	3	5	4	5	3	24	25	22	24	23	118	25	22	23	24	94	
154	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	20	22	20	23	20	105	22	20	23	21	86	
155	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	21	22	20	20	16	99	22	20	22	22	86	
156	4	3	3	3	3	3	5	3	4	3	5	3	3	4	3	4	4	23	23	21	23	22	112	23	21	23	21	88	
157	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	24	23	114	24	21	23	23	91	
158	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	23	23	113	24	21	22	23	90	
159	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	28	24	27	26	26	131	24	27	27	24	102	
160	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	21	19	22	22	19	103	19	22	21	19	81	
161	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	25	23	23	25	23	119	23	23	25	22	93	
162	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	20	23	21	20	19	103	23	21	20	21	85	
163	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	24	21	24	22	18	109	21	24	23	21	89	
164	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	22	20	19	22	21	104	20	19	22	21	82	
165	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	2	22	23	21	22	20	108	23	21	22	22	88	
166	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3	27	24	26	27	26	130	24	26	26	24	100	
167	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	24	23	114	24	21	23	23	91	
168	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	23	23	113	24	21	22	23	90	
169	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	28	24	27	26	26	131	24	27	27	24	102	
170	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	21	19	22	22	19	103	19	22	21	19	81	
171	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	25	23	23	25	23	119	23	23	25	22	93	
172	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	20	23	21	20	19	103	23	21	20	21	85	
173	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	26	25	25	26	26	128	25	25	26	25	101	
174	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	21	22	20	20	16	99	22	20	22	22	86	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*Data Rosana ...sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

26 : baremoD1V2 2 Visible: 76 de 76 variables

	p38	p39	p40	p41	p42	p43	p44	p45	p46	p47	p48	p49	p50	p51	p52	p53	p54	D1V1	D2V1	D3V1	D4V1	D5V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	D4V2	V2	bar
175	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	24	21	24	22	18	109	21	24	23	21	89	
176	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	22	20	19	22	21	104	20	19	22	21	82	
177	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	2	22	23	21	22	20	108	23	21	22	22	88	
178	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3	27	24	26	27	26	130	24	26	26	24	100	
179	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	24	23	114	24	21	23	23	91	
180	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	23	23	113	24	21	22	23	90	
181	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	28	24	27	26	26	131	24	27	27	24	102	
182	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	21	19	22	22	19	103	19	22	21	19	81	
183	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	24	23	114	24	21	23	23	91	
184	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	23	23	113	24	21	22	23	90	
185	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	28	24	27	26	26	131	24	27	27	24	102	
186	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	21	19	22	22	19	103	19	22	21	19	81	
187	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	25	23	23	25	23	119	23	23	25	22	93	
188	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	20	23	21	20	19	103	23	21	20	21	85	
189	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	24	21	24	22	18	109	21	24	23	21	89	
190	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	22	20	19	22	21	104	20	19	22	21	82	
191	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	2	22	23	21	22	20	108	23	21	22	22	88	
192	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3	27	24	26	27	26	130	24	26	26	24	100	
193	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	24	23	114	24	21	23	23	91	
194	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	23	23	113	24	21	22	23	90	
195	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	28	24	27	26	26	131	24	27	27	24	102	
196	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	21	19	22	22	19	103	19	22	21	19	81	
197	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	25	23	23	25	23	119	23	23	25	22	93	
198	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	20	23	21	20	19	103	23	21	20	21	85	
199	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	26	25	25	26	26	128	25	25	26	25	101	
200	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	21	22	20	20	16	99	22	20	22	22	86	
201	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	24	21	24	22	18	109	21	24	23	21	89	
202	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	22	20	19	22	21	104	20	19	22	21	82	
203	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	2	22	23	21	22	20	108	23	21	22	22	88	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*Data Rosana ...sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

26 : baremoD1V2 2 Visible: 76 de 76 variables

	p38	p39	p40	p41	p42	p43	p44	p45	p46	p47	p48	p49	p50	p51	p52	p53	p54	D1V1	D2V1	D3V1	D4V1	D5V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	D4V2	V2	bar
204	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3	27	24	26	27	26	130	24	26	26	24	100	
205	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	24	23	114	24	21	23	23	91	
206	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	23	23	113	24	21	22	23	90	
207	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	28	24	27	26	26	131	24	27	27	24	102	
208	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	21	19	22	22	19	103	19	22	21	19	81	
209	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	25	23	23	25	23	119	23	23	25	22	93	
210	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	20	23	21	20	19	103	23	21	20	21	85	
211	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	26	25	25	26	26	128	25	25	26	25	101	
212	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	21	22	20	20	16	99	22	20	22	22	86	
213	4	3	3	3	3	3	5	3	4	3	5	3	3	4	3	4	4	23	23	21	23	22	112	23	21	23	21	88	
214	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	26	24	26	24	24	124	24	26	25	24	99	
215	4	3	3	4	3	3	5	3	4	3	5	4	3	5	4	5	3	24	25	22	24	23	118	25	22	23	24	94	
216	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	20	22	20	23	20	105	22	20	23	21	86	
217	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	20	23	21	20	19	103	23	21	20	21	85	
218	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	26	25	25	26	26	128	25	25	26	25	101	
219	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	21	22	20	20	16	99	22	20	22	22	86	
220	4	3	3	3	3	3	5	3	4	3	5	3	3	4	3	4	4	23	23	21	23	22	112	23	21	23	21	88	
221	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	26	24	26	24	24	124	24	26	25	24	99	
222	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	24	23	114	24	21	23	23	91	
223	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	23	23	113	24	21	22	23	90	
224	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	28	24	27	26	26	131	24	27	27	24	102	
225	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	21	19	22	22	19	103	19	22	21	19	81	
226	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	25	23	23	25	23	119	23	23	25	22	93	
227	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	20	23	21	20	19	103	23	21	20	21	85	
228	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	24	21	24	22	18	109	21	24	23	21	89	
229	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	22	20	19	22	21	104	20	19	22	21	82	
230	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	2	22	23	21	22	20	108	23	21	22	22	88	
231	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	24	23	114	24	21	23	23	91	
232	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	23	23	113	24	21	22	23	90	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*Data Rosana ...sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

26 : baremoD1V2 2 Visible: 76 de 76 variables

	p38	p39	p40	p41	p42	p43	p44	p45	p46	p47	p48	p49	p50	p51	p52	p53	p54	D1V1	D2V1	D3V1	D4V1	D5V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	D4V2	V2	bar
233	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	28	24	27	26	26	131	24	27	27	24	102	
234	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	21	19	22	22	19	103	19	22	21	19	81	
235	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	24	23	114	24	21	23	23	91	
236	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	23	23	113	24	21	22	23	90	
237	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	28	24	27	26	26	131	24	27	27	24	102	
238	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	21	19	22	22	19	103	19	22	21	19	81	
239	4	3	4	3	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	25	23	23	25	23	119	23	23	25	22	93	
240	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	20	23	21	20	19	103	23	21	20	21	85	
241	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	24	21	24	22	18	109	21	24	23	21	89	
242	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	22	20	19	22	21	104	20	19	22	21	82	
243	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	2	22	23	21	22	20	108	23	21	22	22	88	
244	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3	27	24	26	27	26	130	24	26	26	24	100	
245	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	24	23	114	24	21	23	23	91	
246	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	23	23	113	24	21	22	23	90	
247	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	28	24	27	26	26	131	24	27	27	24	102	
248	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	21	19	22	22	19	103	19	22	21	19	81	
249	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	25	23	23	25	23	119	23	23	25	22	93	
250	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	20	23	21	20	19	103	23	21	20	21	85	
251	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	26	25	25	26	26	128	25	25	26	25	101	
252	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	21	22	20	20	16	99	22	20	22	22	86	
253	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	24	21	24	22	18	109	21	24	23	21	89	
254	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	22	20	19	22	21	104	20	19	22	21	82	
255	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	2	22	23	21	22	20	108	23	21	22	22	88	
256	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3	27	24	26	27	26	130	24	26	26	24	100	
257	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	24	23	114	24	21	23	23	91	
258	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	23	23	113	24	21	22	23	90	
259	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	28	24	27	26	26	131	24	27	27	24	102	
260	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	21	19	22	22	19	103	19	22	21	19	81	
261	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	25	23	23	25	23	119	23	23	25	22	93	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*Data Rosana ...sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

26 : baremoD1V2 2 Visible: 76 de 76 variables

	p38	p39	p40	p41	p42	p43	p44	p45	p46	p47	p48	p49	p50	p51	p52	p53	p54	D1V1	D2V1	D3V1	D4V1	D5V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	D4V2	V2	bar
262	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	20	23	21	20	19	103	23	21	20	21	85	
263	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	26	25	25	26	26	128	25	25	26	25	101	
264	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	21	22	20	20	16	99	22	20	22	22	86	
265	4	3	3	3	3	3	5	3	4	3	5	3	3	4	3	4	4	23	23	21	23	22	112	23	21	23	21	88	
266	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	26	24	26	24	24	124	24	26	25	24	99	
267	4	3	3	4	3	3	5	3	4	3	5	4	3	5	4	5	3	24	25	22	24	23	118	25	22	23	24	94	
268	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	20	22	20	23	20	105	22	20	23	21	86	
269	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	26	25	25	26	26	128	25	25	26	25	101	
270	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	21	22	20	20	16	99	22	20	22	22	86	
271	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	24	21	24	22	18	109	21	24	23	21	89	
272	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	22	20	19	22	21	104	20	19	22	21	82	
273	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	2	22	23	21	22	20	108	23	21	22	22	88	
274	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3	27	24	26	27	26	130	24	26	26	24	100	
275	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	24	23	114	24	21	23	23	91	
276	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	22	24	21	23	23	113	24	21	22	23	90	
277	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	28	24	27	26	26	131	24	27	27	24	102	
278	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	21	19	22	22	19	103	19	22	21	19	81	
279	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	25	23	23	25	23	119	23	23	25	22	93	
280	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	20	23	21	20	19	103	23	21	20	21	85	
281	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	26	25	25	26	26	128	25	25	26	25	101	
282																													
283																													
284																													
285																													
286																													
287																													
288																													
289																													
290																													

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Flor de María Sánchez Aguirre, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "**Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017**" del (de la) estudiante **Elizabeth Rossana Guardia Mimata** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de marzo del 2018


Firma

Flor de María Sánchez Aguirre

DNI: 09104533

Feedback Studio - Google Chrome
Seguro | <http://ev.turidm.com/cepr/cita/96/Pango+eolice+16/m+9203643125/m+194901070/>

feedback studio | Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:
Iach. Elizabeth Kossana Guandín Román

ASESORA:
Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

Página: 1 de 66 | Número de palabras: 14000

Resumen de coincidencias

24 %

1	Entregado a Universidad	13 %
2	repositorio de v-aula pe	2 %
3	Entregado a Universidad	1 %
4	Entregado a Universidad	1 %
5	www.foroem.org	1 %
6	www.worldcat.org	<1 %
7	www.edi.onch.000.pe	<1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Guardia Mimata Elizabeth Rossana

D.N.I. : 09727962

Domicilio : Residencial Sto. Patricio 2da etapa Mz. I. Block E. 202. La Molina

Teléfono : Fijo : Móvil : 998897404

E-mail : rossanagm@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : Maestra

Mención : Gestión Pública

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Guardia Mimata Elizabeth Rossana

Título de la tesis:

Gestión de la Calidad de servicio y la satisfacción del usuario
en la Oficina Nacional de Procesos Electorales

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : 02-10-18



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Escuela de Posgrado

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Guardia Mimata Elizabeth Rossana

INFORME TÍTULADO:

Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario
en la Oficina Nacional de Procesos Electorales

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 9 de mayo de 2018

NOTA O MENCIÓN: Aprobación por mayoría



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN