



**La gestión del servicio y la conformidad del usuario en el
Centro MAC, Sede Callao – Lima 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Br. Luis Hipólito Rodríguez Guillén

ASESOR:

Dr. Abner Chávez Leandro

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ – 2017

Página del Jurado

Dr. Antonio Lip Licham
Presidente

Dr. Noel Alcas Zapata
Secretario

M. Sc. Abner Chávez Leandro
Vocal

Dedicatoria

A la memoria de mis abuelitos Alejandro Guillén Lecca e Hipólito Rodríguez Fernández.

A mis queridas abuelitas Victoria Huapaya Hidalgo y Porfiria Díaz León.

A mis amados padres Arquipo y Haydee.

Agradecimiento

Al Doctor Abner Chávez Leandro por su asesoría.

Al Doctor Gimmy Asmad Mena por su amistad y su asesoría profesional.

A la Universidad César Vallejo por brindarme la oportunidad de poder desarrollarme intelectual y profesionalmente.

Declaración de Autoría

Yo, Luis Hipólito Rodríguez Guillén con DNI N° 10383446, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede/filial Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado “La gestión del servicio y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima 2016”, presentado en 119 folios para la obtención del grado académico profesional de Maestro en Gestión Pública es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. En la presente investigación he utilizado las normas establecidas mediante el citado de las fuentes que he utilizado para elaborar la investigación.
2. El contenido de la investigación es de mi propiedad intelectual es decir de mi autoría.
3. La investigación que he realizado no se encuentra en ningún servidor o investigación que se ha realizado con anterioridad.
4. Dispongo conveniente que filtren mi investigación para poder ser revisada ante cualquier búsqueda de copia o plagio en su elaboración.

Al encontrar cualquier información que no sea de mi propiedad de Internet dual, que la Universidad César Vallejo me sancione todas las normas estipuladas por reglamento, la cual acataré ante cualquier tipo de copia o plagio para la elaboración de la investigación

Los Olivos, Abril de 2017.

.....
Luis Hipólito Rodríguez Guillén
DNI N° 10383446

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Acatando los artículos del Reglamento de Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo para elaborar la tesis de Maestro en Gestión Pública, se presenta el trabajo de investigación titulado: “La gestión del servicio y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima 2016”.

La investigación consta de VII capítulos, los mismos que empezamos analizando cada uno de ellos: En el Capítulo I se detalla el problema de investigación, los antecedentes, la justificación, los antecedentes, las hipótesis y objetivos que brindan los conocimientos iniciales de la temática, así como los fundamentos científicos. En el Capítulo II se presenta la metodología, operacionalización de las variables, tipo, diseño, nivel de la investigación, población y muestra, instrumentos de la investigación. En el Capítulo III presentamos los resultados obtenidos, la prueba de hipótesis de las variables de estudio. En el Capítulo IV se alcanza la discusión en la que se compara los hallazgos encontrados en la investigación con otros estudios similares encontrados en los antecedentes. En el Capítulo V se exponen las conclusiones arribadas del proyecto. En el Capítulo VI, esbozamos las recomendaciones y en el Capítulo VII se alcanzan las referencias bibliográficas consultadas para el desarrollo del proyecto, al final todos los apéndices evidencian el desarrollo de la investigación.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El autor.

Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1 Antecedentes	15
1.1.1 Antecedentes internacionales.	15
1.1.2 Antecedentes nacionales.	22
1.2 Fundamentación científica	29
1.2.1 Gestión del servicio.	29
1.2.2 Conformidad del usuario.	37
1.3 Justificación	42
1.3.1 Justificación teórica.	42
1.3.2 Justificación práctica.	42
1.3.3 Justificación metodológica.	43
1.4 Problema	43
1.4.1 Problema general.	43
1.4.2 Problemas específicos.	43
1.5 Hipótesis	44
1.5.1 Hipótesis general.	44
1.5.2 Hipótesis específicas.	44
1.6 Objetivos	44
1.6.1 Objetivo general.	44
1.6.2 Objetivos específicos.	45
II. Marco metodológico	46
2.1 Variables	47
2.1.1 Gestión del servicio	47

2.1.2 Conformidad del usuario	47
2.2 Operacionalización de variables	48
2.3 Metodología	49
2.4 Tipos de estudio	50
2.5 Diseño	51
2.6 Población, muestra y muestreo	51
2.6.1 Población.	51
2.6.2 Muestra.	52
2.6.3 Muestreo.	53
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
2.7.1 Validez y confiabilidad del instrumento.	55
2.8 Métodos de análisis de datos	59
2.9 Aspectos éticos	59
III. Resultados	60
3.1 Resultado descriptivo.	61
3.2 Resultados inferenciales	70
IV. Discusión	76
V. Conclusiones	80
VI. Recomendaciones	82
VII. Referencias bibliográficas	84
Apéndice	90
Apéndice A: Matriz de consistencia	91
Apéndice B: Instrumentos	92
Apéndice C: Validez del instrumento por juicio de expertos	94
Apéndice D: Base de datos	106

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de la variable nivel de gestión del servicio	48
Tabla 2 Escalas y baremos de la variable gestión de servicio	48
Tabla 3 Operacionalización de la variable nivel de conformidad del usuario	49
Tabla 4 Escalas y baremos de la variable conformidad del usuario	49
Tabla 5 Población mensual por módulos de servicio en el Centro MAC, Sede Callao	52
Tabla 6 Muestra total	53
Tabla 7 Promedio porcentual de la muestra por cuota	54
Tabla 8 Validación de expertos	55
Tabla 9 Estadística de fiabilidad de gestión de servicio	56
Tabla 10 Estadística de fiabilidad de conformidad del usuario	58
Tabla 11 Distribución de frecuencia de gestión del servicio en el Centro MAC, Sede Callao – 2016	61
Tabla 12 Distribución de frecuencia de la dimensión de intangibilidad en el Centro MAC, Sede Callao – 2016	62
Tabla 13 Distribución de frecuencia de la dimensión de heterogeneidad en el Centro MAC, Sede Callao – 2016	63
Tabla 14 Distribución de frecuencia de la dimensión de inseparabilidad en el Centro MAC, Sede Callao – 2016	64
Tabla 15 Distribución de frecuencia de la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – 2016	65
Tabla 16 Distribución de frecuencia de la dimensión trato personal en el Centro MAC, Sede Callao - 2016	66
Tabla 17 Distribución de frecuencia de la dimensión competencia profesional en el Centro MAC, Sede Callao – 2016	67
Tabla 18 Distribución de frecuencia de la dimensión estructura comodidad en el Centro MAC, Sede Callao – 2016	68
Tabla 19 Distribución de frecuencia de la dimensión estructura organización en el Centro MAC, Sede Callao – 2016	69
Tabla 20 Prueba de normalidad	70

Tabla 21 Correlación entre las variables gestión del servicio y la conformidad del usuario	72
Tabla 22 Correlación entre la dimensión intangibilidad y la variable conformidad del usuario	73
Tabla 23 Correlaciones entre la dimensión heterogeneidad y la variable conformidad del usuario	74
Tabla 24 Correlaciones entre la dimensión inseparabilidad y la variable conformidad del usuario	75

Índice de figura

	Pág.
Figura 1 Niveles de la gestión del servicio en el Centro MAC, Sede Callao - 2016	61
Figura 2 Niveles de la dimensión intangibilidad en el Centro MAC, Sede Callao – 2016	62
Figura 3 Niveles de la dimensión heterogeneidad en el Centro MAC, Sede Callao - 2016	63
Figura 4 Niveles de la dimensión inseparabilidad en el Centro MAC, Sede Callao - 2016	64
Figura 5 Niveles de la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – 2016	65
Figura 6 Niveles de la dimensión trato personal en el Centro MAC, Sede Callao – 2016	66
Figura 7 Niveles de la dimensión competencia profesional en el Centro MAC, Sede Callao - 2016	67
Figura 8 Niveles de la dimensión estructura comodidad en el Centro MAC, Sede Callao - 2016	68
Figura 9 Niveles de la dimensión estructura organización en el Centro MAC, Sede Callao - 2016	69

Resumen

El presente estudio estableció la relación existente entre las variables: Gestión del servicio y conformidad del usuario del Centro MAC, Sede Callao – Lima 2016; sobre los resultados encontrados luego de aplicados los instrumentos de recolección de datos para cada variable.

Las siglas MAC (Mejor Atención al Ciudadano) es un centro de servicios como plataforma presencial que reúne un conjunto de entidades públicas y privadas, ofreciendo procedimientos y servicios en un mismo espacio físico integrado de atención, generando al ciudadano ahorro de tiempo y costo.

Se realizó el estudio del marco teórico mediante los estudios de Gadea (2000) para la variable gestión de servicio y Sacanell (1995) para la variable conformidad del usuario, además se revisaron detalladamente los antecedentes referidos a las variables de estudio.

El estudio de tipo aplicada de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, se desarrolló mediante un diseño no experimental, con una muestra de 382 usuarios en el Centro MAC, Sede Callao – Lima 2016, la técnica de recojo de información fue la encuesta a través de dos instrumentos, uno para cada variable de estudio.

Los datos procesados descriptivos e inferencial permitieron llegar a la conclusión que existe relación significativa y positiva alta entre la gestión del servicio y conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima 2016, con un p-valor $< 0,05$ y Rho de Spearman = 0,965. Se dan las recomendaciones que ayudarán a crear un clima de confianza y responsabilidad en los asesores de servicios de los módulos de atención con la finalidad de servir mejor a los usuarios del Centro MAC, Sede Callao.

Palabras claves: MAC, usuario, servicios, gestión de servicios, conformidad del usuario.

Abstract

The present study established the relationship between the following variables: Service management and user compliance of the MAC Center, Headquarters Callao - Lima 2016; On the results found after applying the instruments of data collection for each variable.

The acronym MAC (Better Attention to the Citizen) is a service center as a face-to-face platform that brings together a group of public and private entities, offering procedures and services in the same integrated physical space of care, generating citizens time and cost savings.

The study of the theoretical framework was carried out by the Gadea (2000) studies for the service management variable and Sacanell (1995) for the user compliance variable. In addition, the antecedents related to the study variables were reviewed in detail.

The applied type of correlational level study, with a quantitative approach, was developed through a non - experimental design, with a sample of 382 users at the MAC Center, Callao Headquarters – Lima 2016, the information gathering technique was the survey Two instruments, one for each study variable.

The descriptive and inferential data allowed us to conclude that there is a significant and positive high relationship between service management and user compliance at the MAC Center, Callao Headquarters - Lima 2016, with a p-value of <0.05 and Rho of Spearman = 0.965. Recommendations are given that will help create a climate of trust and responsibility in the service advisors of the attention modules in order to better serve the users of the MAC Center, Callao Headquarters.

Keywords: MAC, user, services, service management, user compliance.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes internacionales.

Civera (2008) en su Tesis Doctoral Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido, se centra en el estudio de en qué medida la satisfacción con el personal médico y de enfermería de nuestros pacientes influye en la determinación de las distintas dimensiones de la calidad percibida por los mismos en relación con el proceso asistencial y con el hospital en general.

Además, señala que “la satisfacción con el personal médico y de enfermería de nuestros centros por parte de nuestros pacientes puede venir favorecido por determinados factores, éstos pueden ser: capacidad profesional, empatía, confianza que inspiran, información que se proporciona, capacidad de respuesta, coordinación, trato recibido, nivel de conocimiento del paciente, y dedicación del personal.

A su vez, expresa que la satisfacción global con el hospital vendría determinada por la satisfacción con su personal y además por otra serie de factores tales como: equipamiento, instalaciones del interior del servicio y comodidad de las salas de espera y las consultas” (Civera, 2008, p. 3).

Civera (2008) señaló que:

“La medida de la satisfacción es un instrumento cuyo valor va en aumento en todas las organizaciones sean públicas o privadas, de producción o de servicios, y la idea de que el éxito de una organización depende de la capacidad de satisfacer las necesidades de sus clientes se ha generalizado hasta tal punto que se ha llegado a modificar la definición de calidad” (pp. 63-64).

Civera hace referencia a Parasuraman, Zeithmal y Berry (1985) quienes establecen la existencia de “características intrínsecas de los servicios llevan a cuatro consecuencias importantes:

La calidad de los servicios es más difícil de evaluar que la de los bienes.

La propia naturaleza de los servicios conduce a una mayor variabilidad de su calidad y, consecuentemente, a un riesgo percibido del cliente más alto que en el caso de la mayoría de bienes.

La valoración (por parte del cliente) de la calidad del servicio tiene lugar mediante una comparación entre expectativas y resultados.

Las evaluaciones de la calidad hacen referencia tanto a los resultados como a los procesos de prestación de los servicios” (Civera, 2008, p. 10).

Asimismo, Civera (2008) precisó que:

La satisfacción está asociada a la sensación de contento que se corresponde con una visión utilitarista del comportamiento de consumo, ya que la reacción del sujeto es consecuencia de un procesamiento de información y de la valoración del cumplimiento de las funciones que tiene asignadas un determinado bien de consumo o servicio. Por otro lado, la satisfacción como sorpresa supone la existencia de un ser humano que busca un placer, hedonista, difícil de anticipar y valorar a priori (p. 42).

Del Salto (2014) en su tesis Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía, para optar el Grado Académico de Magister en Gestión en Salud, considera analizar la calidad de la atención ofertada por parte del departamento médico del Instituto Nacional Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud. Por ello, desarrolla un estudio observacional con un diseño epidemiológico analítico transversal en una población de 4,822 usuarios potenciales, de los cuales se toma una muestra aleatoria estratificada de 391 sujetos. Realiza una encuesta con un cuestionario previamente validado de 20 preguntas, con una confiabilidad medida por Alpha de Cronbach de 0,832. Siendo sus principales mediciones la calidad y la satisfacción (p. 12).

Del Salto (2014) precisó que la satisfacción del paciente se refiere:

A la complacencia del usuario, en función de sus expectativas, por el servicio y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio. Pueden clasificarse en: Satisfacción completa: cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad. Satisfacción intermedia: cuando las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente. Insatisfacción: cuando las expectativas el usuario no son cubiertas (p. 28).

Campos y Loza (2011) indicaron en su Tesis Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011, que existen: “cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son: Planeación, organización, recursos humanos y dirección y control” (pp. 14 - 15).

Es importante destacar que por la naturaleza de las variables que es la resultante de la innovación en los servicios, no se encuentran muchos trabajos de investigación, sino experiencias de adopción del sistema, es así que el Gobierno del Estado de Bahía (Brasil), a iniciativa del Departamento de Administración creó en el año 1995, el Servicio de Atención Ciudadana, cuyas siglas son SAC, haciendo una verdadera revolución en el concepto de ofrecer servicios públicos. Un centro de atención SAC es como un shopping de servicios, donde agencias federales, estatales y municipales, así como las concesionarias de servicios públicos, ofrecen servicios que los ciudadanos necesitan y utilizan con más frecuencia, con cortesía y calidad, además, de proporcionar economía de tiempo y costos (Governo do Estado da Bahía, 2016).

El surgimiento de las SAC en Brasil, coincide con la necesidad de actualización e integración tecnológica y con la modernización de las prácticas administrativas y gerenciales para atender las crecientes demandas de servicios, al tiempo que se necesitaban reducir costos operativos y de personal. Sus objetivos iniciales fueron: Mejorar la calidad de los servicios públicos ofrecidos al ciudadano, ofrecer los servicios públicos por más largo tiempo que las horas de

las agencias, ofrecer los servicios públicos de las agencias federales, provinciales y municipales en el mismo sitio, ofrecer servicios públicos en sitios de fácil acceso para los ciudadanos.

La SAC tiene una estructura organizacional compuesta por la Superintendencia, la Dirección de Gestión de Calidad, la Dirección de Proyectos, la Dirección Operacional y la Coordinación Administrativa y Financiera. Asimismo, existe un Comité Consultivo compuesto por representantes de las agencias asociadas y presidido por la Superintendente del SAC (Governo do Estado da Bahía, 2016).

Entre los principales resultados logrados en el SAC del estado de Bahía es:
Un alto número de atenciones realizadas desde el inicio de sus operaciones;
Un tiempo de espera reducido para efectuar la atención de los principales servicios desarrollados, y;
La obtención de una elevada tasa de satisfacción entre los usuarios de los servicios (Governo do Estado da Bahía, 2016).

En el año 2014, el SAC del Estado de Bahía, Brasil es reconocido con el Premio del Servicio Público de la Organización de las Naciones Unidas en la categoría mejora de los resultados de los servicios públicos (Governo do Estado da Bahía, 2016).

Asimismo, tenemos otro ejemplo en la Alcaldía Mayor de Bogotá (Colombia) a través de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, quienes vienen ofreciendo atención personalizada al usuario a través de una red de centros especializados y puntos de contacto, con infraestructuras establecidos de acuerdo con el volumen de población usuaria y el número de trámites y servicios ofrecidos.

La red CADE (confiable, amable, digno y eficiente), brinda un servicio integral e incluyente de carácter transversal, beneficiando de manera equitativa e igualitaria a todos los ciudadanos que habitan en la ciudad de Bogotá (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2016).

La atención presencial se presta a través de una red integrada por 7 Súper CADE, 18 CADE, 32 Rapi CADE y un súper CADE móvil.

El primer súper CADE fue fundado en el año 2004 y es un supermercado de servicios que pone a disposición de los habitantes de Bogotá, una plataforma de más de 250 trámites y permite obtener servicios de entidades de orden distrital, nacional y privado (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2016). Entre sus beneficios que ofrecen a los ciudadanos se encuentran:

Reducción en tiempos y costos por desplazamientos de los ciudadanos a diferentes lugares.

Agilidad, comodidad y calidad en la atención que les brindan las diferentes entidades presentes.

Articulación e integración entre los organismos públicos y privados.

Incorporación del uso de recursos de informática y tecnológicos para la prestación de los servicios.

Adecuación de infraestructura física y tecnológica necesaria para aumentar la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios a la ciudadanía.

Articulación e integración entre los organismos públicos y privados, directa o indirectamente relacionados con la implantación de sus procesos operacionales en un mismo espacio físico.

El CADE (Centro de Atención Distrital Especializado) facilita la prestación de los servicios de información, orientación, atención de trámites y recaudo de las entidades participantes en la Red CADE (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2016). Dentro de los beneficios que encontrará el ciudadano están:

Recaudo de servicios públicos domiciliarios, por medio de convenios con entidades financieras.

Información y orientación acerca de programas, entidades, actividades del distrito capital.

Realización de trámites de las entidades distritales.

El Súper CADE móvil, es una plataforma itinerante, con programación anual, mediante la cual unidades móviles y carpas de más de 50 unidades participantes se desplazan y sitúan en diferentes barrios de las localidades, cuyas distancias dificultan el acceso de los ciudadanos a los centros de servicio, conformando una gran feria de servicios, con prioridad a poblaciones y sectores en condiciones de mayor vulnerabilidad (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2016).

De forma articulada y coordinada, ofrece información y un sin número de servicios y trámites de las entidades distritales y nacionales e iniciativas de la empresa privada.

Esta estrategia de atención de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, tiene como objetivos: Acercar la administración a la ciudadanía, con prioridad a los sectores más vulnerables.

Proporcionar el acceso a la información y trámites oportunos y efectivos de acuerdo a las necesidades de la localidad.

Informar y atender tramites, servicios y programas que ofrecen los gobiernos distrital y nacional y el sector privado.

Llegar a las poblaciones de alta vulnerabilidad social con ofertas de programas y servicios.

La Alcaldía Mayor de Bogotá (2016) expresa que los Rapi CADE, son puntos de servicios distritales especializados de recaudo integral de servicios públicos, impuestos distritales y pagos estructurados para atender las necesidades del 65% de los usuarios de servicios públicos domiciliarios no bancarizados. Siendo sus principales beneficios:

Una red más amplia de sitios donde las personas no bancarizadas en general puedan hacer sus pagos.

Servicio ágil y oportuno con menores tiempos promedio de espera en fechas de vencimientos.

Presencia del sector público y privado en un solo sitio para atender al ciudadano (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2016).

Ortega y Suárez (2010) en su tesis Diagnóstico y propuesta de mejoramiento del servicio al ciudadano del SuperCade de movilidad de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para optar el título de administrador de empresas, buscaban que el nivel de servicio se mejore en los siguientes ejes de investigación, los recursos físicos con el diagnóstico y análisis de los mismos, que permitan evidenciar las ventajas y desventajas. De igual forma, realizar análisis del impacto social con relación a las necesidades que demandan la ciudadanía

respecto a temas de movilidad y por último, el análisis de la expectativa y la percepción que tienen los usuarios del SuperCade con relación al servicio recibido, los tiempos de espera y de atención, de tal forma que se identifiquen las falencias y oportunidades de mejora que le permitan al SuperCade ser más eficiente y ofrecer un mejor servicio al ciudadano (p. 13).

En la tesis de Ortega y Suárez (2010) presentaron para determinar la satisfacción y expectativa del ciudadano que acudieron a realizar sus trámites en el SuperCade, una población de 1500 usuarios para evaluar aspectos relacionados con el servicio, los tiempos de espera y atención, y los trámites. Cuyos resultados han sido para el grado de satisfacción a nivel general se encuentra en un 49,5 %; para el módulo de información alcanza un 62,9 %; y en los módulos de atención la satisfacción está en un 63,6 %. El servicio prestado por parte de los servidores, al ser evaluado tiene un grado de satisfacción a nivel general bueno, siendo su promedio del 71 % (Ortega y Suárez, 2010, pp. 66 – 68).

Al evaluarse factores como la comodidad, el aseo, las vías de acceso y la ubicación del SuperCade, que forman parte del buen servicio y de los momentos pasivos entre los usuarios y el SuperCADE, se obtuvieron los resultados para el aseo un 81,3 % para el nivel alto de satisfacción, por existir una alta demanda de usuarios la comodidad no es aceptable por los ciudadanos, existe una insatisfacción promedio del 36 % para las vías de acceso y ubicación del centro pues los usuarios realizan largos desplazamientos para llegar al SuperCade (Ortega y Suárez, 2010, p. 69).

El estudio de Ortega y Suárez (2010) señalaron que el tiempo de espera que el cliente tiene que esperar para ser atendido es un factor importante en la calidad del servicio, siendo un factor crítico para los ciudadanos que acuden al SuperCade, pues los usuarios en un 31 % esperan más de una hora para ser atendidos (p. 70). Mientras, que el desarrollo del trámite solicitado por el ciudadano, el tiempo de atención se encuentra dentro de los tiempos promedios establecidos en el SuperCade, considerándose que el 80 % de los usuarios son atendidos en menos de 30 minutos, generando un alto impacto positivo (p. 71).

Meza (2015) en su tesis Diagnóstico de la calidad del servicio y la atención al cliente del SuperCade CAD de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para optar el título de Administrador de Empresas desarrolla una investigación de tipo teórico – práctico, exploratorio – descriptivo y concluyente (p. 25). De la cual, concluye que al promover brindar un servicio de calidad a la ciudadanía y los documentos que la desarrollan como las bases de la organización para mejorar continuamente, se aumentará el grado de satisfacción del ciudadano con el servicio (p. 101).

1.1.2 Antecedentes nacionales.

Prieto (2013) en su Tesis Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional, para optar su grado de magister, cuyo estudio tuvo por objetivo en analizar las condiciones que deben darse para que dicha política se implemente a nivel nacional. La investigadora llegó a la conclusión que la política de Mejor Atención al Ciudadano se vincula estrechamente con la Nueva Gestión Pública pues, al igual que esta, busca crear una administración eficiente y eficaz que satisfaga las necesidades de los ciudadanos. Se orienta al ciudadano prestando interés a sus necesidades y derechos, haciendo óptimo el uso de las tecnologías de la información (p. 74).

Asimismo, la política del MAC se enmarca en la simplificación administrativa como una de las estrategias del Plan de Simplificación Administrativa, tomando parte en sus metas e indicadores, siendo considerado en la facilitación de la oferta de servicios a los ciudadanos. Además, los resultados de la plataforma presencial fija han sido exitosos en temas de atenciones, habiendo superado grandemente las metas iniciales y de aprobación de la población. Considerándose, como sus principales problemas el desborde de la demanda, falta de soporte de los sistemas de las entidades (en horarios extendidos), administrador de colas no responde a las necesidades, desgaste de personal, alta rotación del personal de ventanillas (Prieto, 2013, pp. 77 – 78).

Cabe señalar, que la Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado (El Peruano, 2012), declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias. Esta medida tiene como finalidad mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al

servicio del ciudadano. Siendo la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, quien emite normas, promueve y desarrolla soluciones concernientes a la simplificación administrativa, con la intención de mejorar la atención a los ciudadanos y empresas.

Desde el año 2007 el Estado Peruano inicio el diseño de un Modelo de atención al ciudadano (MAC), consistente en una plataforma de atención unificada para que los ciudadanos puedan realizar los trámites más importantes en un solo lugar. La idea era crear un servicio bajo los estándares de la simplificación administrativa y en el marco de la denominada Modernización del Estado. Se trataba de un servicio al ciudadano oportuno y de bajo costo, bajo la premisa de que el Estado debía acercarse al ciudadano, centralizando en un mismo lugar a varias entidades y evitar así las largas colas, reduciendo el tiempo de los trámites, así como los costos de desplazamiento y espera. Además, el Centro MAC se caracterizaría por un trato diferenciado con servicios de orientación y atención personalizada que garantizarían un servicio de calidad a toda la población (Prieto y Alza, 2013, p. 219).

La propuesta de Mejor Atención al Ciudadano involucraba: una mejor atención en ventanilla, extensión de horarios, reducción de colas, transacciones en línea y la instalación de un Módulo de Atención al Ciudadano – MAC (que luego cambiaría por mejor atención al ciudadano). Asimismo, se buscaba reducir los costos para el ciudadano en temas de prestación de servicio, ofertar varios servicios en ventanillas únicas, ofrecer calidad en la atención al ciudadano, entre otros. De esta manera, se perseguía alcanzar el principal objetivo de acercar el Estado a los ciudadanos y con ello recuperar la confianza de estos hacia el Estado (Prieto y Alza, 2013, p. 226).

El Centro MAC se caracteriza fundamentalmente por:

Tener una visión del Estado al servicio del ciudadano.

Maximizar la cobertura y calidad de los servicios prestados.

Ofrecer los servicios públicos más demandados en un mismo local.

Hacer un uso intensivo de las tecnologías de la información.

Tener un horario ampliado.

El Decreto Supremo N° 025-2010-PCM (El Peruano, 2010), del 13 de febrero del 2010, modificó el numeral 10 del artículo 2° del Decreto Supremo N° 027-2007-PCM para detallar la Política Nacional de Simplificación Administrativa. En julio del mismo año, se aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa, que establecía como una de sus acciones la implementación de ventanillas únicas presenciales: el Módulo de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) y el Módulo de Mejor Atención al Ciudadano de la Micro y pequeña Empresa (Macmype), así como multímetros o ferias de servicios administrativos.

De esta manera, la Presidencia de Consejos de Ministros, tenía que decidir dónde ubicar el primer Centro MAC, resolviendo establecer el MAC en un centro comercial de influencia en el área norte de Lima.

La inauguración del primer Centro de Atención MAC, se dio el 29 de noviembre de 2010, en el Centro Comercial Plaza Norte, en el distrito de Independencia.

En el 2011, mediante Decreto Supremo N° 091-2011-PCM (El Peruano, 2011), el Presidente de la República Ollanta Humala, decretó que la finalidad de la estrategia “Mejor Atención al Ciudadano (MAC)”, es ampliar y optimizar los servicios del Estado para una mejor atención al ciudadano a través de accesos multicanal. Basándose en tres componentes principales: plataformas presenciales, plataforma telefónica y plataforma virtual.

Asimismo, decretó la creación del Centro Mejor Atención al Ciudadano, como una plataforma presencial, en el marco de la estrategia MAC, a través del cual un conjunto de entidades públicas y privadas, ofrecen procedimientos y servicios en una misma plataforma física integrada de atención, generando al ciudadano ahorro de tiempo y costos.

Y, se creó el portal Mejor Atención al Ciudadano, www.mac.pe, como plataforma virtual, a través del cual el Estado ofrece información sobre los procedimientos, servicios y entidades del Estado y la posibilidad de realizar en línea procedimientos administrativos y servicios brindados en exclusividad, en el marco de la estrategia MAC, integrando además el uso de las redes sociales.

Siendo la responsable de la gestión de estas plataformas la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública, la misma que emitirá los lineamientos y directivas necesarias para la gestión del servicio y administración del Centro y la operación del portal (El Peruano, 2011).

De esta manera, el Perú se incorpora dentro de las prácticas de centros integrados de atención al ciudadano, como es el caso de Brasil y Colombia.

La estrategia de Mejor Atención al Ciudadano tiene por objetivo lograr mayores niveles de eficiencia del Estado para una mejor atención ciudadana, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos.

Con ello, en nuestro país se busca alcanzar un Estado:

Al servicio de la ciudadanía.

Con canales efectivos de atención ciudadana.

Descentralizar y desconcentrar.

Uso de tecnologías de información de última generación.

Transparente en su gestión.

Nivel de satisfacción del 90 %.

Atención durante los 360 días del año.

Es así que, uno de los proyectos de mayor impacto desarrollados por la Secretaría de Gestión Pública, ha sido el Macmype (Mejor Atención al Ciudadano de la Micro y Pequeña Empresa), bajo el slogan “un sólo lugar, menos tiempo”. El Macmype aglomera en un sólo centro de atención a un conjunto de entidades públicas que ofrecen servicios de apertura de negocios y desarrollo empresarial y brinda servicios de información, capacitación y asesoría para desarrollar y mantener empresas.

En el 2011, la Presidencia del Consejo de Ministros recibió el premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública, otorgado por Ciudadanos al Día (CAD), en la categoría de servicio de atención al ciudadano, por el proyecto Mejor Atención al Ciudadano MAC Macmype: “Un sólo lugar, menos tiempo” (Radio Programas del Perú, 2011).

Prieto y Alza (2013) evaluaron el estudio realizado por Data Digital en el año 2009, donde daban cuenta que el 70 % de las personas afirmaban tomar treinta

minutos o menos en llegar a la entidad destino donde realizan sus trámites; 79 % de entrevistados espera en cola un tiempo promedio de treinta minutos. Según el estudio, el 49 % de los entrevistados suele requerir (en promedio) hasta dos visitas para completar su trámite y el 47 % declaró un tiempo de atención en la misma entidad de quince minutos. En resumen, el tiempo total del trámite implicaría aproximadamente dos horas y media (p. 219).

El estudio no solo revelaba problemas de tiempo, la calidad de la atención también estaba en juego. El 21 % priorizó como los problemas principales las colas largas, el 16 % la información deficiente y el 13 % el inadecuado trato del personal. Todo esto reflejaba problemas de tiempo, trato y ausencia de información en los servicios que ofrece el Estado al ciudadano. Un 17 % de los encuestados afirmó que valoraban la amabilidad y cordialidad en el trato, 16 % la información suficiente, 15 % la orientación adecuada (Prieto y Alza, 2013, p. 219).

La Presidencia del Consejo de Ministros y el Banco Interamericano de Desarrollo, organizaron un Taller sobre “Reforma y Modernización del Estado”, con los Ministros de Estado y los responsables de los sectores, con el propósito de concertar acciones que determinen las acciones correspondientes a los lineamientos de políticas públicas.

Es así que, describen la necesidad de la reforma del Estado, pasando de un Estado poco flexible, desarticulado, ineficaz y centralista a un Estado consagrado al servicio de las personas, eficaz y descentralizado. Para ello se proponía actuar en tres campos claves: simplificación de trámites, funcionamiento del Estado y estructura del Estado. El primer eje contemplaba el Módulo de Atención al Ciudadano (MAC). La problemática principal era la lentitud y centralización en la prestación de servicios, horarios de atención rígidos, infraestructura insuficiente (tanto física como tecnológica), información desarticulada, trámites complejos y relación de desconfianza entre los ciudadanos y los funcionarios públicos (Prieto y Alza, 2013, p. 219).

Merino (2015), en su Tesis Calidad y su relación con la satisfacción del cliente externo en los usuarios de Reniec del MAC Independencia, Lima 2014; cuyo método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo y su muestra probabilística considero 384 usuarios externos, concluyo que existe

evidencia para el estudio de la calidad y su relación con la satisfacción para afirmar que la calidad se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente externo en los usuarios de Reniec del MAC Independencia – Lima 2014, habiéndose realizado el cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.865, que representa un nivel de correlación alta (p. XI).

Huertas (2015), en su Tesis Percepción de la tecnología de información MAC (mejor atención al ciudadano) y la satisfacción del servicio de los usuarios, Lima Norte, para optar el grado de Magister, siendo el diseño de estudio utilizado en la investigación no experimental, con un muestreo aleatorio de 384 usuarios concluyendo en la evidencia significativa para afirmar que la percepción de la tecnología de la información MAC y la satisfacción del servicio de los usuarios de Lima Norte, calculándose un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.790, representando un nivel de correlación alta (p. X).

En nuestro país, el Estado es visto como un aparato burocrático, donde es tedioso realizar cualquier trámite administrativo que requiera el ciudadano. Por ello, la Presidencia del Consejo de Ministros–PCM, desarrolló en el Centro Comercial Plaza Norte, el Centro de Mejor Atención al Ciudadano inaugurado en noviembre del 2010.

Es así que, a iniciativa del Gobierno Regional del Callao, se suscriben los Convenios Interinstitucionales correspondientes con la Presidencia del Consejo de Ministros–PCM, con el objetivo de establecer los mecanismos y procedimientos destinados a replicar el modelo de “Mejor Atención al Ciudadano”, a través de un centro de atención en el ámbito de la Provincia Constitucional del Callao, donde se brinden los servicios más demandados por la ciudadanía (Gobierno Regional del Callao, 2012).

De esta manera, en agosto del 2012, se inaugura el Centro de Atención MAC Callao, dentro de las instalaciones del Centro Comercial Mall Aventura Plaza de Bellavista–Callao, con la finalidad de ampliar y optimizar los servicios del Estado para una mejor atención al ciudadano, que buscaba beneficiar y acercar los servicios públicos a la población de la Provincia Constitucional del Callao y sus distritos aledaños.

En esta plataforma presencial del Centro MAC Callao, se ofrecen procedimientos y servicios, a través de un conjunto de entidades públicas y privadas, en una misma plataforma física integrada de atención, generando al ciudadano ahorro de tiempo y costos.

Cabe indicar, que desde los inicios de las operaciones del Centro MAC Callao, tiene indicadores muy positivos para una entidad del Estado. Esto lo corroboramos con la información recogida del Boletín Anual del año 2013, donde la atención del personal alcanza un nivel del 59 % de excelente y 37 % de bueno, calificación brindada por los usuarios. Para el tiempo de espera se alcanza niveles del 49 % de excelencia y 34 % de bueno. La disponibilidad de información es calificada con el 55 % de excelente y el 39 % de bueno. Además, indican con el 71 % de excelente el ambiente del local (MAC Callao, 2013).

En el Boletín Anual del año 2014, presentan indicadores para la atención del personal del 55 % de excelencia y el 40 % de bueno; el tiempo de espera es calificado con 50 % de excelente y 32 % de bueno; la disponibilidad de información logra un 54 % de excelente y un 38 % de bueno; y para el ambiente del local se logra una calificación del 61 % de excelencia (MAC Callao, 2014).

Para el año 2015, se presenta en el Boletín Anual los siguientes indicadores: la atención del personal fue calificado con el 58 % de excelente y 38% como bueno; el tiempo de espera presento una calificación del 44 % de excelente y 41 % de bueno; la disponibilidad de la información logro un 50 % de excelente y 45 % de bueno; finalmente, el ambiente del local logro un 59 % de excelente y un 38 % de bueno (MAC Callao, 2015).

Flores y Salirrosas (2014), en su Tesis La gestión administrativa y la calidad de servicio del usuario en el centro de mejor atención al ciudadano de la región Callao 2014, para optar el grado de Magister, cuyo estudio es del tipo correlacional y su muestra poblacional fue de 169 usuarios. Tuvo por objetivo determinar el grado de integración que existe entre la nueva gestión administrativa y la calidad de servicio que se brinda al usuario, concluyendo que la relación entre las dimensiones de la variable gestión administrativa y calidad de servicio se encuentran en un grado de satisfacción eficiente, siendo su coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.808.

Dada la problemática institucional, me veo en la imperiosa necesidad de realizar la presente investigación que tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión del servicio y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao–Lima 2016. De tal manera, que se dé a conocer la conformidad o desconformidad de los usuarios que utilizan los servicios brindados por los asesores de los módulos del Centro MAC Callao.

1.2 Fundamentación científica

Para entender los conceptos de servicio y gestión del servicio es importante comprender el objeto y las características de los modelos de medición. Es así que, en el diccionario de la Real Academia Española define gestión (del latín *gestio*) como la acción y efecto de gestionar y administrar.

Asimismo, el diccionario define servicio (del latín *servitium*) como la acción y efecto de servir, como conjunto de criados o sirvientes, e incluso como el favor que se hace a alguien.

Para el concepto de conformidad (del latín *conformitas*) la Real Academia Española define como semejanza entre dos personas, igualdad, aprobación, simetría y debida proporción entre las partes que componen un todo.

El término usuario (del latín *usuarius*) es expresado en el diccionario como dicho de una persona que tiene derecho de usar de una cosa ajena con cierta limitación.

1.2.1 Gestión del servicio.

En principio se tiene a Gadea (2000) en *Gestión de la calidad en servicios públicos*. La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios, indicó que “La gestión de los servicios debe contemplar la participación de los usuarios en la adopción de las decisiones acerca de las prioridades, las normas, sus métodos de prestación y su compromiso en relación a los costos” (p. 45).

Dimensiones de la gestión de servicio.

Por lo que Gadea (2000) dimensiona a la gestión de servicio en: intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad.

Dimensión 1: Intangibilidad.

“En general, los servicios son intangibles. No se pueden almacenar, la rapidez de respuesta se convierte en un elemento fundamental de la calidad. No son objetos, más bien son resultados” (Gadea, 2000). Significa que muchos servicios no pueden ser verificados por el consumidor antes de ser adquirido para asegurarse de su calidad. Hay que prever que haremos cuando aumente súbitamente la demanda.

Indicadores:

Rapidez de respuesta.

Mejora del servicio.

Dimensión 2: Heterogeneidad

“Los servicios son heterogéneos en “el sentido de que los resultados de su prestación pueden ser muy variables de productor a productor, de usuario a usuario, de día a día. Son difíciles de estandarizar y esto dificulta un nivel de calidad uniforme” (Gadea, 2000). De hecho, los servicios de calidad deben ser equitativamente heterogéneos.

Indicadores:

No estandarización.

Heterogeneidad.

Dimensión 3: Inseparabilidad.

“La producción y el consumo del servicio se realizan simultáneamente, indisociables. A menudo se observa una interacción entre el cliente y la persona de contacto de la empresa de servicios” (Gadea, 2000). El usuario muchas veces puede ver el proceso de producción del servicio y, además del resultado final, juzga la calidad del proceso.

Indicadores:

Producción y consumo de servicio simultáneos.

Observación de los proceso del servicio.

Observación de la calidad del servicio.

La mejora de la gestión del servicio en las administraciones públicas actuales ya no se puede basarse únicamente en mejoras en los sistemas internos de gestión (planificación, control), hay que mejorarlas desde el punto de vista del ciudadano, el auténtico objetivo no es hacer coincidir todo lo ejecutado con lo que habíamos programado, sino que el ciudadano, perciba, reciba, unos servicios como los que él esperaba.

Mateos (2007) en su tesis Desarrollo de un instrumento de medición que evalué la calidad en el servicio, que presta el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla; precisó que el servicio puede llegar a ser una experiencia emocional cuando los clientes tienen contacto con los productos o servicios, dicha experiencia puede ser la diferencia entre el éxito y el fracaso del negocio. La lealtad del consumidor está basada en las emociones. Es por ello que, deben identificarse cuáles son las necesidades emocionales del consumidor final y satisfacerlas. Es importante que se utilice la empatía para maximizar la experiencia del consumidor externo y asegurarse que las emociones positivas que proyecta sean genuinas (p. 1).

La gestión del servicio se fundamenta en la retroalimentación del cliente sobre la satisfacción o frustración de los momentos de verdad, referentes al ciclo del servicio (Mateos 2007, p. 8).

Para Hoffman y Bateson (2002) definen a los servicios como actos, esfuerzos o actuaciones y actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente (p. 27).

Las características que diferencian a los servicios de los productos es definido por Hoffman y Bateson (2002):

Intangibilidad: característica distintiva de los servicios que nos impiden tocarlos o sentirlos tal como hacemos con los bienes materiales. Como los servicios son intangibles no es posible llevar inventarios de ellos, por esta razón, no podemos almacenar cantidades de servicios para previendo que vendrán períodos de gran demanda.

Inseparabilidad: es la relación material entre el prestador del servicio y el servicio prestado, la participación del cliente en el proceso de producción del servicio y la

participación de otros clientes en el proceso de producción del servicio. Esta interacción entre el cliente y el prestador del servicio define el incidente crítico que representa una enorme oportunidad para las pérdidas y ganancias en cuanto a la satisfacción y la retención de los clientes. La satisfacción del empleado y del cliente está directamente relacionada. Los empleados insatisfechos, llevarán a que los clientes evalúen mal la actuación del negocio.

Heterogeneidad: característica distinta de los servicios que refleja la variación de la consistencia de una transacción de servicios a otra. Los encuentros de los servicios ocurren en tiempo real, por ello, si algo sale mal durante el proceso del servicio será demasiado tarde para instituir medidas que sirvan para controlar la calidad antes que el servicio llegue a tiempo.

Carácter perecedero: característica distintiva de los servicios en el sentido de que es imposible guardarlos, reservar la capacidad que no se usó y llevar inventarios.

Fisher y Navarro (1994) definen al servicio como un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios (p. 185).

Mientras para Kotler (1997) el servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico (p. 656).

De esta manera, servicio es entendido como el trabajo, la actividad y/o beneficio que producen satisfacción a un consumidor. Siendo así, el servicio público es una actividad llevada a cabo por la administración o, bajo un cierto control y regulación de esta, por una organización, especializada o no y destinada a satisfacer necesidades de la comunidad o colectividad.

Del Salto (2014) señaló que “la calidad de un servicio se juzga como un todo, sin dissociar sus componentes”. Al asegurar la calidad se permite que las actividades que se realiza sean adecuadas para el momento en que se están realizando, donde la unidad de todos los ofertantes se traduce en compromiso de todos, lo que hace aflorar una profunda amistad entre los componentes de la organización que lo lleva a un ambiente armonioso en la institución.

Según Malagón (citado por Del Salto, 2014) quien precisó que:

El aseguramiento de calidad es la disposición y utilización adecuada de actividades planificadas, recursos económicos, materiales y humanos, procesos, documentaciones; de todos los elementos necesarios para que las tareas y operaciones se desarrollen, asegurando calidad en los resultados, minimizando al máximo las fuentes de error” (p. 21).

Las cualidades más importantes del aseguramiento de la calidad (Malagón Londoño, 1999) son:

Un medio para hacer las cosas bien la primera ocasión.

Representa un sentido común administrativo.

Es la responsabilidad de todos.

Desencadena la unión entre los trabajadores y el afecto por la institución.

Es una óptima ayuda para la productividad, lo que permite que la oferta que se intenta presentar traiga un producto que beneficie al usuario”. (Del Salto, 2014, p. 19-20).

Para evaluar la calidad de la atención Del Salto (2014) señaló que “es importante tener en cuenta los atributos que caracterizan una buena atención de la salud”. Estos son los siguientes:

Oportunidad: respuesta a una necesidad de salud en un tiempo que implique menor riesgo y mayor beneficio para la persona o población.

Eficacia: uso correcto de las normas, protocolos y procedimientos en la gestión y prestación de servicios de salud individual y colectiva.

Integralidad: acciones dirigidas a la persona y el ambiente en un proceso que contiene momentos de promoción de la salud, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud.

Accesibilidad: condiciones necesarias para que las personas puedan obtener servicios de salud individual y colectiva, disminuyendo las barreras geográficas, socioeconómicas, organizativas y culturales.

Seguridad: condiciones en el establecimiento que garanticen a los usuarios, acceso a servicios sanitarios básicos para prevenir riesgos.

Respeto al usuario o buen trato: forma amable, cordial y empática, que se pone de manifiesto durante el proceso de atención. Que las características físicas de la unidad de servicio, como limpieza, amplitud e iluminación” (p. 25-26).

El Ministerio de Cultura del Perú (2015) en su guía para la aplicación del enfoque intercultural en la gestión de servicios públicos define que:

Los servicios públicos son todas aquellas actividades o prestaciones brindadas por la administración pública, directa o indirectamente y que tienen como fin satisfacer necesidades de los ciudadanos que son de interés general. Por ello, estos constituyen uno de los espacios más importantes del vínculo directo entre el Estado y la ciudadanía (p. 18).

Asimismo señala, que “la prestación de servicios es uno de los mecanismos a través de los cuales el Estado cumple con su rol como promotor y garante de derechos. Siendo así, los servicios públicos deben garantizar el acceso de todos los ciudadanos” (Ministerio de Cultura del Perú, 2015).

En la publicación La gestión de los servicios públicos municipales y su funcionamiento, Herrera (2015) señaló que:

La gestión de los servicios debe contemplar la participación de los usuarios en la adopción de las decisiones acerca de las prioridades, las normas, sus métodos de prestación y su compromiso en relación a los costos”. Asimismo, precisa que: “la forma de gestión de los servicios públicos debe establecerse sobre la base de las variables que hacen más aconsejable su adopción y disponer de los mecanismos de regulación, asistencia técnica y capacitación correspondientes (p. 5).

Según la CLAD (2008) el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo en su carta iberoamericana de calidad en la gestión pública, aprobada por la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, en San Salvador, vincula la calidad en la gestión pública con dos propósitos fundamentales de un buen gobierno democrático: 1. Toda gestión pública debe estar referenciada a la satisfacción del ciudadano, ya sea como usuario o beneficiario de servicios y programas públicos, o como legítimo

participante en el proceso de formulación, ejecución y control de las políticas públicas bajo el principio de corresponsabilidad social; 2. La gestión pública tiene que orientarse para resultados, por lo que debe sujetarse a diversos controles sobre sus acciones, suponiendo entre otras modalidades la responsabilización del ejercicio de la autoridad pública por medio del control social y rendición periódica de cuentas (CLAD, 2008, p. 5).

Señalan, además, que la calidad en la gestión pública constituye una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos (CLAD, 2008, p. 7).

Asimismo, precisaron que la calidad en la gestión pública “puede y debe ser constantemente mejorada, buscando elevarla a niveles de excelencia, es decir obtener resultados sostenibles, con tendencias crecientes de mejora, y que tales resultados se comparen favorablemente con los más destacados referentes nacionales e internacionales” (CLAD, 2008, p. 8). Por lo tanto, la administración pública está al servicio de los ciudadanos y, en consecuencia, darán preferencia a la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

En Velásquez y González (1995) en su publicación *Gestión de servicios públicos y participación en Colombia*, indicaron que:

La gestión pública puede ser entendida como la organización y el manejo de una serie de recursos institucionales, financieros, humanos y técnicos por parte del Estado en cualquiera de sus niveles de organización (nacional, regional o local) para proporcionar a los distintos sectores de la población los satisfactores de sus respectivas necesidades de bienes de consumo individual y colectivo (p. 54).

En *Presupuesto y Gasto Público (2007)* García Sánchez en *La nueva gestión pública: evolución y tendencias*, señaló que:

La nueva gestión pública persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible, favoreciendo

para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad (García, 2007, p. 44).

Según Muñoz (2011, p. 9) en su libro Perú la simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del Estado, 2011; refiere que en nuestro país, la política nacional de simplificación administrativa debe orientar la actuación de las entidades públicas a brindar trámites y servicios administrativos valiosos y oportunos para los ciudadanos. Ofrecer esta ayuda generará un marco normativo y modelos de servicio modernos basados en criterios de simplicidad, calidad, mejoramiento continuo, análisis costo-beneficio y participación ciudadana. Asimismo, las estrategias y las líneas de acción deberán ser revisadas y evaluadas permanentemente de manera que garanticen el ajuste institucional necesario para lograr los objetivos estratégicos.

Entre las recomendaciones esbozadas por Muñoz (2011) consiste en desarrollar instrumentos para el control de calidad en la administración pública. Para lo cual, se deben utilizar las siguientes dimensiones de evaluación: la legalidad; la eficacia, la calidad, la eficiencia y la economicidad; y la dimensión ética (p. 48). Es así, que las dimensiones están enmarcadas en lo siguiente:

La legalidad: respeto riguroso de las reglas formales e institucionales. Evalúa el sistema de entidades, depositarios de las diversas funciones públicas y encargadas de la satisfacción y expectativas del ciudadano.

La eficacia, la claridad, la eficiencia y la economicidad: permiten garantizar que la acción administrativa esté correctamente orientada, es decir que busque la calidad, entendida como la capacidad de responder a las exigencias y expectativas de los destinatarios utilizando y empleando de la mejor manera los recursos escasos. Si queremos comprobar la calidad-eficacia, entendidas como las capacidades para responder a las expectativas, debemos monitorear por medio de instrumentos de gestión.

La equidad y la ética: considera lo que es equitativo es aquello que indudablemente para los mecanismos de redistribución oportuna de los recursos, de las riquezas que existen en un país. Además, para la ética

consideramos la necesidad de garantizar que un sistema político desarrolle una serie de comportamientos éticamente intachables. Estos principios pasan por un modelo de evaluación que esencialmente está representado por el sistema político. (p. 59).

Según la Reniec (2015) el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil define al servicio como el resultado de llevar a cabo una serie de actividades para satisfacer la necesidad del usuario (p. 4).

Servicio: una actividad o un beneficio que una parte puede ofrecer a otra la cual es esencialmente intangible y no resulta en la posesión de alguna cosa (Setó, 2004, p. 4).

1.2.2 Conformidad del usuario.

“La conformidad del usuario o la satisfacción del cliente es un campo de estudio muy amplio que incluye distintos enfoques y disciplinas” (Sacanell, 1995). Habiendo sido enfocado este concepto por autores pertenecientes a campos científicos diferentes y desde perspectivas muy diversas.

Sacanell (1995) en El concepto de calidad en la gestión de servicios sociales, señaló que los estudios de satisfacción de los usuarios atendidos pueden aportar una información de enorme trascendencia. Para una administración pública lo importante es conseguir que la calidad percibida por los ciudadanos coincida con la que ellos esperaban, a esto llamamos conformidad del usuario. El ciudadano percibe y recibe unos servicios como los que él esperaba. Por lo que, define las dimensiones que componen la calidad percibida, y que describimos a continuación:

Dimensiones de la conformidad del usuario.

Según Sacanell (1995) dimensiona a la conformidad del usuario en: trato personal, competencia profesional, estructura-comodidad y estructura-organización.

Dimensión 1: Trato personal.

Disposición para ayudar a los usuarios, y para proveerlos de un servicio rápido. Atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto. Veracidad, creencia y honestidad en el servicio que se provee. Afabilidad del personal cuando interactúa con el usuario.

Indicadores:

Amabilidad

Disponibilidad

Respeto

Comprensión

Interés

Empatía

Dimensión 2: Competencia profesional.

Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento del proceso de prestación del servicio.

Hacer el esfuerzo de conocer a los usuarios y sus necesidades. Conocimiento del personal acerca de las condiciones y requisitos del servicio requerido.

Indicadores:

Dominio de la materia

Confianza en los profesionales

Sensación de confidencialidad

Información recibida

Eficacia de la ayuda

Dimensión 3: Estructura – Comodidad.

Fácil de contactar y accesible al usuario. Inexistencia de peligros, riesgo o dudas.

Indicadores:

Accesibilidad

Comodidad

Limpieza de las instalaciones

Ambiente percibido

Dimensión 4: Estructura – Organización.

Mantener a los usuarios informados, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharles.

Indicadores:

Volumen de papeleo

Grado de dificultad del papeleo

Tiempo de espera

Duración

En cuanto a Gadea (2000) ilustra los determinantes de la calidad de servicio haciendo una adaptación de Zeithaml, Parasuraman y Berry, desde el punto de vista del usuario, indicando lo siguiente (p. 4).

Fiabilidad: el trabajo se hace bien hecho y a la primera.

Capacidad de respuesta: las cosas se hacen rápidamente y con puntualidad.

Competencia: los empleados públicos saben hacer las cosas.

Accesibilidad: los servicios son cómodos y fáciles de obtener.

Cortesía: a los ciudadanos se les trata con amabilidad y con la máxima atención.

Comunicación: se informa a los usuarios en un lenguaje comprensible.

Credibilidad: los servicios y sus proveedores son honestos y reales.

Seguridad: se garantiza la seguridad física y la confidencialidad.

Comprensión: la administración se pone en el lugar del ciudadano.

Soporte físico: el entorno en el que se prestan los servicios es agradable y aporta calidad.

Mediante la aplicación multivariante Servqual; Zeithaml, Parasuraman y Berry (citado por Gadea, 2000, p. 4) ponderaron la importancia que dan los usuarios de servicios a cada uno de los diez factores de calidad percibida: expone que la fiabilidad es 32 %; capacidad de respuesta alcanza el 22 %; seguridad, cortesía, competencia y credibilidad (seguridad) logran el 19 %; accesibilidad, comunicación y comprensión (empatía) alcanzan el 16 %; y, el soporte físico (elementos tangibles) solo alcanzan el 11 %.

Gadea (2000) agrega que en los casos de los servicios públicos habremos de incluir dos factores específicos más:

Igualdad / Equidad: a todo el mundo se le trata igual; no hay privilegios ni discriminación.

Honestidad: la administración pública y sus trabajadores no actúan en beneficio propio ni con intereses partidistas (p. 4).

El Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo en su carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, aprobada por la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, en San Salvador en el año 2008, precisa que la realización de las encuestas de opinión persigue la identificación de las necesidades y expectativas, así como el nivel de satisfacción del ciudadano respecto a los servicios brindados. El análisis comparado entre las expectativas del ciudadano y su nivel de satisfacción permitirá identificar potenciales áreas de mejora de la calidad del servicio (CLAD, 2008, p. 19).

Rey Martín (2000) en *La satisfacción del usuario: un concepto en alza*, publicado en *Anales de documentación*, entiende por satisfacción de usuarios la medida en la que estos creen que el sistema de información cumple con sus requisitos informativos. La satisfacción es un resultado que el sistema desea alcanzar, y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario. Asimismo, señaló que no es suficiente con que el sistema funcione, es necesario que el servicio que se presta sea satisfactorio para el usuario y que éste así lo perciba (p. 143).

Satisfacción del cliente: resultado de entregar un bien o un servicio que cumpla con las necesidades y expectativas del cliente, definidas o implícitas. (Münch, 2002, p. 306).

Para Hoffman y Bateson (2002) señalaron que la satisfacción del usuario “es una comparación de las expectativa de los consumidores con sus percepciones relacionadas con el encuentro real del servicio” (p. 298). La satisfacción del cliente está dada por las características específicas de los productos o servicios y la calidad que percibe del mismo.

Calidad: son nociones o características que formulan una opinión con respecto a un producto o servicio y pueden ser expresadas desde el punto de

vista psicológico y del producto o del proceso de fabricación; todas las características de un producto o servicio que se refieren a su capacidad de satisfacer necesidades determinadas o implícitas (James, 1998, p. 303).

Calidad del servicio: grado en el que un servicio cumple los requisitos explícitos o implícitos del cliente (James, 1998).

Para Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) las valoraciones de los clientes de la calidad se basa en la percepción de múltiples factores, los consumidores tienen en cuenta cinco dimensiones para valorar la calidad del servicio, a cuales se definen así:

Confiabilidad: capacidad para cumplir la promesa del servicio de manera segura y precisa, es decir, que la empresa cumpla sus promesas o lo convenido acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios.

Sensibilidad: es la voluntad de colaborar con los clientes y de prestar el servicio con prontitud. Se comunica a los clientes a través de lapso de tiempo que debe esperar para recibir la asistencia, la respuesta a sus preguntas o la atención de sus problemas.

Seguridad: conocimiento y la cortesía de los empleados, y la capacidad de la empresa y sus empleados para inspirar al cliente credibilidad y confianza.

Empatía: atención individualizada cuidadosa que la empresa proporciona a sus clientes. Es transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado a gusto del cliente, que los clientes son únicos y especiales y que se entienden sus necesidades.

Tangibles: apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Reniec (2015), mediante la Resolución Secretarial N° 47-2015/SGEN/RENIEC, del 26 de Junio de 2015, aprobó la Guía de Procedimientos. Evaluación de la satisfacción del usuario del proceso de certificación digital, definiendo los siguientes términos: Satisfacción del usuario; percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos, en función del alcance de los servicios que prestamos. Usuario; organización o persona que recibe el producto y/o servicio (p. 4).

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica.

La presente investigación se enmarca dentro de las políticas de modernización de la gestión pública propuesta por el Estado Peruano, para brindar un dinamismo a los diferentes niveles gubernamentales del servicio público.

Por ello, con el fin de vincularse con la población planteó el proyecto de un centro de atención al ciudadano que brinde diversos servicios públicos, con atención cordial y amena, ubicación estratégica, optimización de tiempo, entre otros.

Se revisa y analiza las teorías y estudios respecto a la gestión del servicio y la conformidad del usuario, se dan nuevos conceptos y explican el marco teórico respecto a las variables. Actualmente, la nueva gestión pública se orienta hacia una administración eficiente y eficaz, satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos al menor costo posible, fomentando, la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promoviendo el desarrollo de servicios de mayor calidad para la atención de los ciudadanos.

1.3.2 Justificación práctica.

El presente trabajo de investigación y estudio justifica su desarrollo en su importancia práctica, ya que el resultado final contribuirá a mejorar el servicio en la gestión pública y que se cumpla de manera acertada con sus metas, objetivos, procesos más ágiles en el corto plazo y de esta manera se vea reflejada en la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima 2016.

La utilidad de este trabajo se reflejará en los resultados obtenidos mediante el desarrollo de la misma, lo que permitirá hacer correcciones en las áreas necesarias para un mejor desenvolvimiento en el ambiente laboral mediante la aplicación constante de toda la estructura, fines, políticas y procedimientos que encierra el sistema de gestión del servicio.

La presente investigación será de gran impacto ya que la aplicación de sus resultados contribuye a determinar las medidas necesarias para agilizar los procesos de gestión del servicio para la conformidad del usuario. Esta

investigación también persigue la realización personal, se busca que sirva para complementar conocimientos, adquirir otros nuevos y conocer acerca de la realidad que día a día viven la gestión del servicio.

1.3.3 Justificación metodológica.

La investigación hizo posible conocer información sobre las variables de estudio, la elaboración y aplicación de instrumentos, así como el procesamiento de datos acopiados a través de cuestionarios, listas de cotejo, fichas de observación, entre otros.

En efecto, se permitirá el manejo de métodos, técnicas, instrumentos y procedimientos apropiados para atender airesamente los retos planteados en el presente estudio.

Los instrumentos empleados fueron validados por juicio de expertos metodólogos y temáticos, y además se estableció la prueba de confiabilidad de Alpha de Cronbach de 0,899 para el instrumento gestión de servicio y para la conformidad del usuario de 0,902, lo cual permitirá ser empleado más adelante en otros estudios.

La investigación se justifica metodológicamente debido a que buscó contribuir, a proponer alternativas a la falta de gestión del servicio y para la conformidad del usuario, el desconocimiento de estrategias de gestión del servicio en los estudiantes de la Universidad César Vallejo.

1.4 Problema

1.4.1 Problema general.

¿Qué relación existe entre la gestión del servicio y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima?

1.4.2 Problemas específicos.

Problema específico 1.

¿Cómo se relaciona la intangibilidad de la gestión del servicio y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima?

Problema específico 2.

¿Cómo se relaciona la heterogeneidad de la gestión del servicio y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima?

Problema específico 3.

¿Cómo se relaciona la inseparabilidad de la gestión del servicio y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima?

1.5 Hipótesis**1.5.1 Hipótesis general.**

Existe relación entre la gestión del servicio y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima.

1.5.2 Hipótesis específicas.**Hipótesis específica 1.**

Existe relación entre la intangibilidad de la gestión del servicio y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima.

Hipótesis específica 2.

Existe relación entre la heterogeneidad de la gestión del servicio y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima.

Hipótesis específica 3.

Existe relación entre la inseparabilidad de la gestión del servicio y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima.

1.6 Objetivos**1.6.1 Objetivo general.**

Determinar la relación que existe entre la gestión del servicio y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima.

1.6.2 Objetivos específicos.

Objetivos específico 1.

Determinar la relación que existe entre la intangibilidad de la gestión del servicio y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima.

Objetivos específico 2.

Determinar la relación que existe entre la heterogeneidad de la gestión del servicio y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima.

Objetivos específico 3.

Determinar la relación que existe entre la inseparabilidad de la gestión del servicio y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima.

II. Marco metodológico

2.1 Variables

2.1.1 Gestión del servicio

Definición conceptual.

Gadea (2000), en Gestión de la calidad en servicios públicos. La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios, indicó que “La gestión de los servicios debe contemplar la participación de los usuarios en la adopción de las decisiones acerca de las prioridades, las normas, sus métodos de prestación y su compromiso en relación a los costos” (p. 45).

Definición operacional.

Se elaboró un instrumento con 15 ítems, teniendo en cuenta sus dimensiones e indicadores de la variable de la siguiente manera: dimensión intangibilidad (ítem 1 al ítem 5), dimensión de heterogeneidad (ítem 6 al ítem 10), dimensión de inseparabilidad (ítem 11 al ítem 15). Teniendo en cuenta la escala de Likert con los siguientes valores:(1) Totalmente en desacuerdo (TD); (2) En desacuerdo (ED); (3) Indiferente (I); (4) De acuerdo (DA), y (5) Totalmente de acuerdo (TA).

2.1.2 Conformidad del usuario

Definición conceptual.

Sacanell (1995) señaló que los estudios de satisfacción de los usuarios atendidos pueden aportar una información de enorme transcendencia. Siendo para la administración pública conseguir que la calidad percibida por los ciudadanos coincida con la que ellos esperaban, a esto llamamos conformidad del usuario. El ciudadano percibe y recibe unos servicios como los que él esperaba.

Definición operacional.

Se elaboró un instrumento con 15 ítems, teniendo en cuenta sus dimensiones e indicadores de la variable de la siguiente manera: dimensión trato de personal (ítem 1 al ítem 4), dimensión competencia profesional (ítem 5 al ítem 8), dimensión estructura – comodidad (ítem 9 al ítem 12) y la dimensión estructura – organización (ítem 13 al ítem 15). Teniendo en cuenta la escala Likert con los

siguientes valores:(1) Totalmente en desacuerdo (TD); (2) En desacuerdo (ED); (3) Indiferente (I); (4) De acuerdo (DA), y (5) Totalmente de acuerdo (TA).

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable nivel de gestión del servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Intangibilidad	Rapidez de respuesta	1; 2; 3;	Ordinal	Alto
	Mejora del servicio	4; 5;		
Heterogeneidad	No estandarización	6; 7; 8;	(1) Totalmente en Desacuerdo (TD)	56 – 75
	Heterogeneidad	9; 10;	(2) En Desacuerdo (ED)	Moderado
Inseparabilidad	Producción y consumo de servicio simultáneos		(3) Indiferente (I)	36 – 55
	Observación de los proceso del servicio	11; 12; 13;	(4) De Acuerdo (DA)	Bajo
	Observación de la calidad del servicio	14; 15.	(5) Totalmente de Acuerdo (TA)	15 - 35

Nota: Adaptado de Gadea (2000, p. 45).

Tabla 2

Escalas y baremos de la variable gestión de servicio

Variable	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3
Gestión del servicio	Intangibilidad	Heterogeneidad	Inseparabilidad
56 – 75	19 – 25	19 – 25	19 – 25
36 – 55	12 – 18	12 – 18	12 – 18
15 – 35	5 – 11	5 – 11	5 – 11

Tabla 3

Operacionalización de la variable nivel de conformidad del usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Trato personal	Amabilidad	1; 2; 3; 4	Ordinal (1) Totalmente en desacuerdo (TD)	Alto
	Disponibilidad			
	Respeto			
	Comprensión			
	Interés			
Competencia profesional	Empatía	5; 6; 7; 8	(2) En desacuerdo (ED) (3) Indiferente (I)	Moderado
	Dominio de la materia			
	Confianza en los profesionales			
	Sensación de confidencialidad			
Estructura comodidad	Información recibida	9; 10; 11; 12	(4) De Acuerdo (DA) (5) Totalmente de acuerdo (TA)	Bajo
	Eficacia de la ayuda			
	Accesibilidad			
	Comodidad			
Estructura organización	Limpieza	13; 14; 15		15 – 35
	Volumen de papeleo			
	Grado de dificultad del papeleo			
	Tiempo de espera			
	Duración			

Nota: Adaptado de Sacanell (1995).

Tabla 4

Escalas y baremos de la variable conformidad del usuario

Variable Conformidad del usuario	Dimensión 1 Trato personal	Dimensión 2 Competencia profesional	Dimensión 3 Estructura comodidad	Dimensión 4 Estructura organización
56 – 75	17 – 20	17 – 20	17 – 20	13 – 15
36 – 55	11 – 16	11 – 16	11 – 16	9 – 12
15 – 35	5 – 10	5 – 10	5 – 10	5 – 8

2.3 Metodología

El método de la investigación fue el hipotético–deductivo, en tal sentido se ha planteado la hipótesis correspondiente a las variables de estudio la gestión del servicio y la conformidad del usuario, las cuales fueron contrastadas y verificadas en los resultados de la investigación. Según Bisquerra (2009), indicó que en el

método hipotético-deductivo se formula una hipótesis, mediante un razonamiento deductivo que posteriormente se intenta validar prácticamente. (p. 62).

La investigación es de enfoque cuantitativo. De acuerdo con Kerlinger (2002), puesto que cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar, saltar o eludir” pasos, el orden o secuencia es riguroso; aunque, desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan preguntas y objetivos de la investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica.

2.4 Tipos de estudio

La investigación es del tipo aplicada debido a que el estudio trata de solucionar problemas reales en el Centro MAC, en cuanto a la gestión de servicio y la conformidad del usuario. Según Best (1998) citado de Valderrama (2015), refiere que la investigación aplicada: “enfoca la atención sobre la solución de problemas más que sobre la formulación de teoría. Se refiere a resultados inmediatos y se halla interesada en el perfeccionamiento de los individuos implicados en el proceso de la investigación” (p. 165).

En tal sentido Supo (2013) citado de Valderrama (2015, p. 165), “refiere que la investigación aplicada: busca mejorar la situación actual de individuos o grupos de personas, y para ello tiene que intervenir”. Asimismo, Gómez (2012) indicó que la investigación aplicada es aquella que utiliza los conocimientos, descubrimientos y conclusiones de la investigación básica, para solucionar un problema concreto. (p. 4).

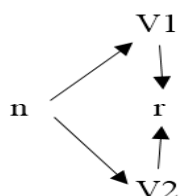
De nivel correlacional debido a que específicamente se analiza la relación entre las variables gestión del servicio y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima 2016. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) indicó que “Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre las dos variables o más variables. Miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y después cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba” (p. 81).

2.5 Diseño

El estudio fue de diseño no experimental, debido a que no hubo manipulación de alguna variable. Según Kerlinger (2002) señaló que: “la investigación no experimental es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o las condiciones”.

De alcance transversal, porque se recolectará los datos en un sólo momento, es decir, en un tiempo único. Según Hernández et al., (2010) indicó que los estudios transversales, el instrumento se aplica en un solo y único momento a toda la muestra.

Esquema del diseño:



Dónde:

n : Muestra

r : Coeficiente de correlación

V1 : Gestión del servicio

V2 : Conformidad del usuario.

2.6 Población, muestra y muestreo

2.6.1 Población.

La población está comprendida por 70 534 usuarios al mes mayo 2016, en el Centro MAC, Sede Callao – Lima. Según Hernández et al., (2010) la población es el conjunto de elementos que es posible de ser analizado respecto a un fenómeno de estudio.

Tabla 5

Población mensual por módulos de servicio en el Centro MAC, Sede Callao

	Módulos de servicios	May-16
01	Cofide	97
02	Indecopi	276
03	Sunarp	416
04	GRC – Produce	495
05	GRC – SIS	869
06	INPE	3113
07	Relaciones Exteriores	2553
08	Sunat	2489
09	GRC – MTC	4136
10	Migraciones	8949
11	Poder Judicial	5662
12	Dircri	10933
13	Reniec	9001
14	Banco de la Nación	21545
	Total	70 534

Nota: Elaboración propia.

2.6.2 Muestra.

En el estudio se estableció una muestra no probabilística de 382 usuarios del Centro MAC, Sede Callao – Lima 2016. Según Valderrama (2015) refiere que la muestra es “es un subconjunto representativo de un universo o población” (p. 184).

Para lo cual, se realizó el cálculo correspondiente aplicando la siguiente fórmula:

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

$$n = \frac{1,96^2(0,5)(0,5)(70\ 534)}{(0,05)^2(70\ 533)+(1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{67740,85}{176,34+0,96}$$

$$n = 382$$

Dónde:

- n : es el tamaño de la muestra
 Z : es el nivel de confianza: 1.96
 p : es la variabilidad positiva: 50 %
 q : es la variabilidad negativa: 50 %
 N : es el tamaño de la población: 70 534
 d : es la precisión o error: 5 %

Tabla 6

Muestra total

Módulos de servicios	Total muestra
Usuarios de los módulos	382

2.6.3 Muestreo.

Se realizó un muestreo no probabilístico por cuotas por lo que a cada módulo de servicio se tomara una proporción determinada por la muestra. Según Sánchez y Reyes (2015) indicaron que un muestreo no probabilístico “es aquel que no se conoce la probabilidad o posibilidad de cada uno de los elementos de una población de poder ser seleccionado en una muestra” (p. 160).

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:

70 534 100 %

382 x %

Dónde: $x = 0,54 \%$

Se realizaron los siguientes cálculos para cada módulo de servicio: COFIDE

97 100 %

x 0,54 %

Dónde: $x = 0,52 \equiv 1$

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 7

Promedio porcentual de la muestra por cuota

Módulos de servicios	Total
01 Cofide	1
02 Indecopi	2
03 Sunarp	3
04 GRC – Produce	3
05 GRC – SIS	5
06 Inpe	17
07 Relaciones Exteriores	14
08 Sunat	13
09 GRC – MTC	22
10 Migraciones	47
11 Poder Judicial	31
12 Dircri	59
13 Reniec	49
14 Banco de la Nación	116
Total	382

Nota: Elaboración propia.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Por tratarse de una investigación cuantitativa, se dispone de diferentes métodos y técnicas de recolección de datos, en este caso se utilizó a la encuesta como técnica y al cuestionario como instrumentos. En tal sentido, Hernández et al., (2010), define la encuesta como la puesta en práctica de un “procedimiento estandarizado para recabar información de una muestra amplia de sujetos” (p. 240).

Se utilizaron básicamente dos instrumentos de recolección de datos, se realizó una prueba piloto con una muestra de 20 usuarios en el Centro MAC, Sede Callao–Lima 2016, para determinar los resultados estimados en la investigación.

2.7.1 Validez y confiabilidad del instrumento.

Validez del instrumento.

Tabla 8

Validación de expertos

Apellidos y nombre	Instrumento 1 Gestión del servicio	Instrumento 2 Conformidad del usuario	Porcentaje
Dr. Abner Chávez Leandro	Aplicable	Aplicable	100 %
Dr. Gimmy Asmad Mena	Aplicable	Aplicable	100 %
Mg. Luz Sánchez Ramírez	Aplicable	Aplicable	100 %

La validación de expertos, la revisión crítica que realizan una o más personas con experiencia en cuestionarios y en la temática sobre el mismo (Supo, 2015). Algunos criterios para esta verificación, que también pueden servir para una auto-revisión, son:

Adecuación de las preguntas del cuestionario a los objetivos de la investigación.

Existencia de una estructura y disposición general equilibrada y armónica.

No se detecta la falta de ninguna pregunta o elemento clave.

No reiteración de preguntas, o existencia de alguna superflua. Verificar la adecuación de la longitud.

Confiabilidad del instrumento 1: Gestión del servicio

Para aplicar la prueba de confiabilidad se utilizó los resultados de la prueba piloto de 20 usuarios en el Centro MAC, Sede Callao – Lima 2016, luego se almacenó en una base de datos para su análisis estadístico.

En tal sentido, Hernández et al (2010, p. 200) establece que: “la confiabilidad de un instrumento de medición es cuando produce resultados consistentes y coherentes”.

Una vez que se han obtenido los indicadores de las variables y definido el diseño de la investigación, se procede a precisar las técnicas e instrumentos de recolección que permitieron obtener los datos directamente de la realidad. Por ser una investigación de nivel correlacional, no experimental, transversal. Para determinar la consistencia interna del instrumento se ha determinado mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

Tabla 9

Estadística de fiabilidad de gestión de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	15

Asimismo, se presenta la confiabilidad de 0,899 lo cual se interpreta como buena, en la variable gestión del servicio, además se expone los 15 ítems.

Considerando la siguiente escala de confiabilidad de Bisquera (1998), se tiene:

Por debajo de 0,60 es inaceptable.

De 60 a 65 es indeseable.

Entre 65 y 70 es mínimamente aceptable.

De 70 a 80 es respetable;

De 80 a 90 es buena.

De 90 a 100 Muy buena.

Ficha técnica del instrumento 1: Gestión del servicio.

Autor:	Luis Hipólito Rodríguez Guillén
Año:	2016
Tipo:	Encuesta
Objetivo:	Evaluar la opción sobre la gestión del servicio
Dimensiones:	Intangibilidad (ítems 01 al 05) Heterogeneidad (ítems 06 al 10) Inseparabilidad (ítems 11 al 15)
Número ítems:	15 (agrupados)
Aplicación:	Directa
Tiempo de duración:	De 03 min a 05 min
Norma de aplicación:	Usuarios del Centro MAC, Sede Callao – Lima 2016
Validez:	Alfa de Cronbach (0,899)
Escala:	Ordinal
Niveles:	(5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indiferente (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.
Rangos:	Alto: (de 56 puntos a 75 puntos) Medio: (de 36 puntos a 55 puntos) Bajo: (de 15 puntos a 35 puntos)

Confiabilidad del instrumento 2: Conformidad del usuario

Para aplicar la prueba de confiabilidad se utilizó los resultados de la prueba piloto de 20 usuarios en el Centro MAC, Sede Callao – Lima 2016, luego se almacenó en una base de datos para su análisis estadístico.

En tal sentido, Hernández et al (2010, p. 200) establece que: “la confiabilidad de un instrumento de medición es cuando produce resultados consistentes y coherentes”.

Una vez que se han obtenido los indicadores de las variables y definido el diseño de la investigación, se procede a precisar las técnicas e instrumentos de recolección que permitieron obtener los datos directamente de la realidad. Por ser

una investigación de nivel correlacional, no experimental, transversal. Para determinar la consistencia interna del instrumento se ha determinado mediante el coeficiente alfa de Cronbach.

Tabla 10

Estadística de fiabilidad de conformidad del usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
,902	15

Asimismo, se presenta la confiabilidad de 0,902 lo cual se interpreta como buena, en la variable conformidad del usuario, además se expone las los 15 ítems.

Ficha técnica del instrumento 2: Conformidad del usuario.

Autor:	Luis Hipólito Rodríguez Guillén
Año:	2016
Tipo:	Encuesta
Objetivo:	Evaluar la opción sobre la conformidad del usuario
Dimensiones:	Trato personal (ítems 01 al 04) Competencia profesional (ítems 05 al 08) Estructura comodidad (ítems 09 al 12) Estructura organización (ítems 13 al 15)
Número ítems:	15 (agrupados)
Aplicación:	Directa
Tiempo de duración:	De 03 min a 05 min
Norma de aplicación:	Usuarios del Centro MAC, Sede Callao – Lima 2016
Validez:	Alfa de Cronbach (0,902)
Escala:	Ordinal
Niveles:	(5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indiferente (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.
Rangos:	Alto: (de 56 puntos a 75 puntos) Medio: (de 36 puntos a 55 puntos) Bajo: (de 15 puntos a 35 puntos)

2.8 Métodos de análisis de datos

En la investigación se desarrollara mediante el uso del programa estadístico SPSS, versión 23, para la estadística descriptiva mediante tablas de frecuencias y figuras, en cuanto a la estadística inferencial se desarrollara prueba de hipótesis.

El análisis de los datos obtenidos por medio de las encuestas se ordenará y se clasificará realizando la tabulación en tablas de distribución porcentual y sus respectivas figuras para su interpretación. Dichas tablas serán explicadas cualitativamente mediante su proceso teniendo en cuenta:

La estadística descriptiva: Interpretación de tablas y figuras, estadística inferencial, prueba de Kolmogorov – Smirnov y coeficiente de Correlación de Rho de Spearman.

2.9 Aspectos éticos

La aplicación de los instrumentos, fue dentro de un ambiente de respeto y se mantuvo informado a los usuarios del Centro MAC en todo momento del procedimiento del mismo. Para lograr la veracidad de las respuestas se mantuvo el anonimato y el respeto hacia los usuarios, conservándose las respuestas intactas, sin dar a conocer al usuario si las respuestas eran o no las correctas en cada pregunta. Existe el compromiso de respetar de manera categórica los derechos de todos los sujetos involucrados en la investigación, por lo que no se ha tenido en cuenta, el racismo o la discriminación, debido a que todos los participantes son importantes y merecen el mismo respeto, además rechazar las conclusiones prejuiciosas, manipuladoras y confusas.

III. Resultados

3.1 Resultado descriptivo.

3.1.1 Variable gestión del servicio.

Tabla 11

Distribución de frecuencia de gestión del servicio en el Centro MAC, Sede Callao – 2016

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	95	24,9
	Moderado	197	51,6
	Alto	90	23,6
	Total	382	100,0

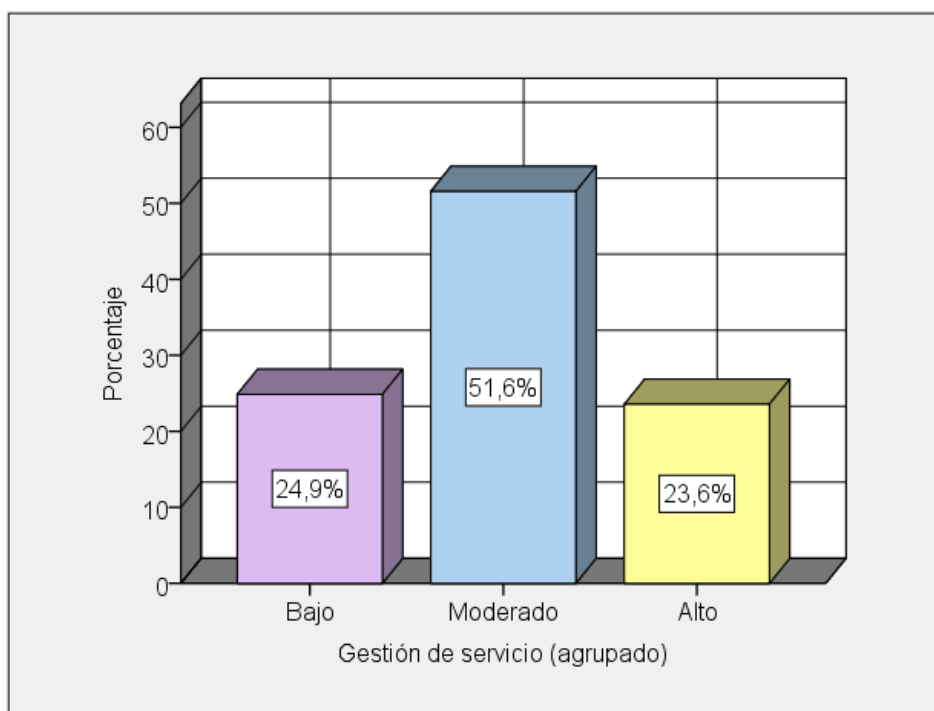


Figura 1 Niveles de la gestión del servicio en el Centro MAC, Sede Callao - 2016

En la tabla 11 y figura 1, se expone los valores porcentuales de la variable gestión del servicio. Se observa que de los 382 usuarios del Centro MAC, Sede Callao, el 24,9 % (95) presentan un nivel bajo, el 51,6 % (197) presentan un nivel moderado y el 23,6 % (90) tienen un nivel alto, además se observa un valor porcentual de 100 %, no se presentan datos perdidos.

3.1.2 Intangibilidad.

Tabla 12

Distribución de frecuencia de la dimensión de intangibilidad en el Centro MAC, Sede Callao – 2016

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	80	20,9
	Moderado	165	43,2
	Alto	137	35,9
Total		382	100,0

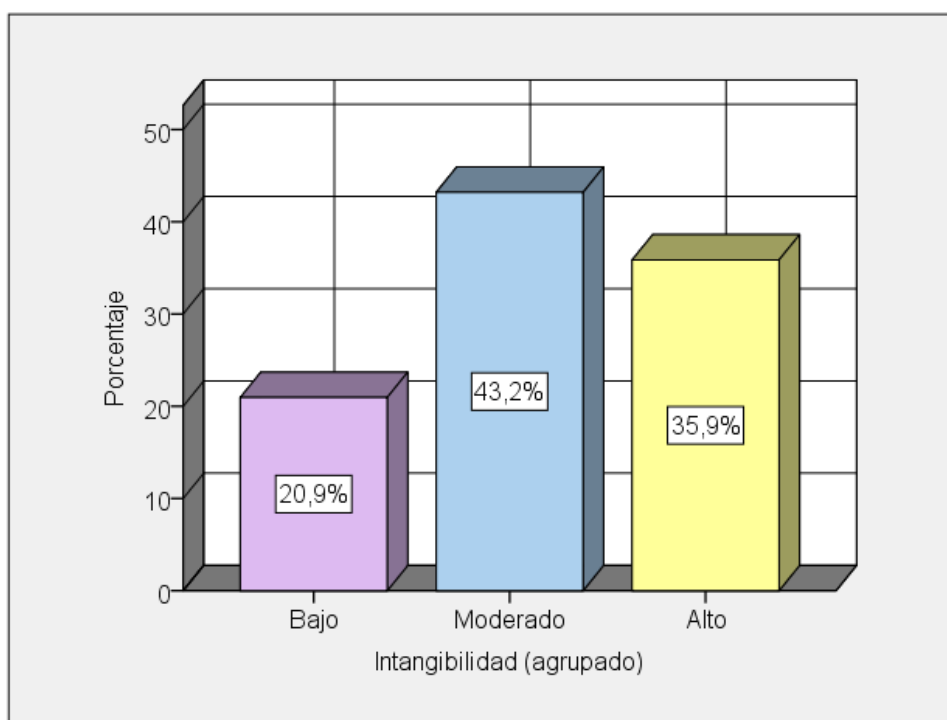


Figura 2 Niveles de la dimensión intangibilidad en el Centro MAC, Sede Callao – 2016

En la tabla 12 y figura 2, se expone los valores porcentuales de la dimensión intangibilidad. Se observa que de los 382 usuarios del Centro MAC, Sede Callao, el 20,9 % (80) presentan un nivel bajo, el 43,2 % (165) presentan un nivel moderado y el 35,9 % (137) tienen un nivel alto, además se observa un valor porcentual de 100 %, no se presentan datos perdidos.

3.1.3 Heterogeneidad.

Tabla 13

Distribución de frecuencia de la dimensión de heterogeneidad en el Centro MAC, Sede Callao – 2016

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	63	16,5
	Moderado	142	37,2
	Alto	177	46,3
	Total	382	100,0

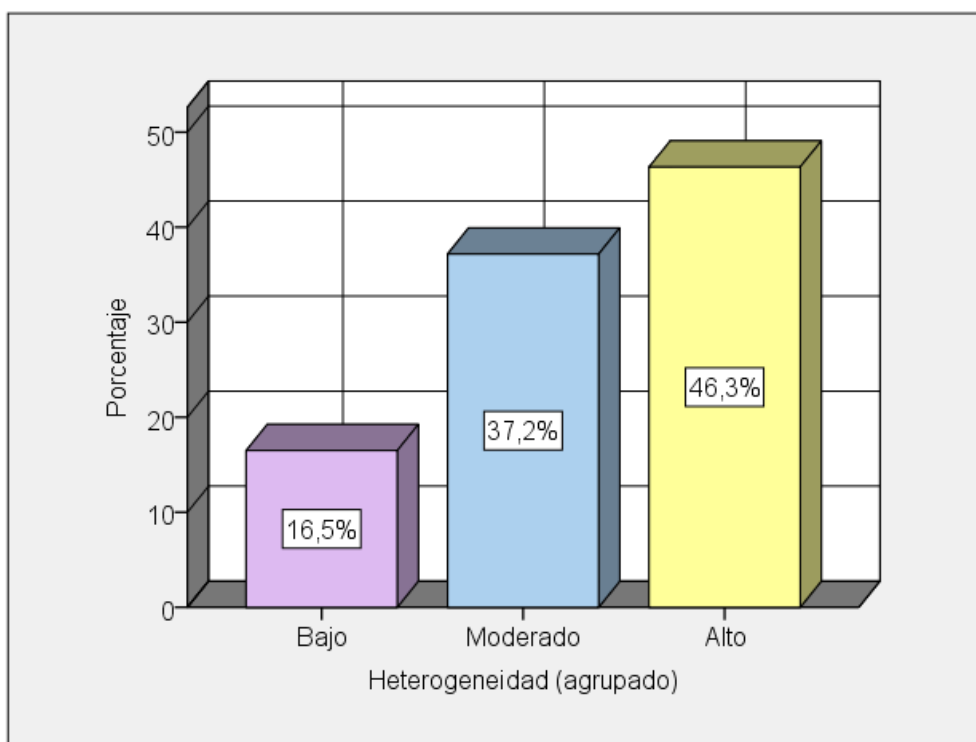


Figura 3 Niveles de la dimensión heterogeneidad en el Centro MAC, Sede Callao - 2016

En la tabla 13 y figura 3, se expone los valores porcentuales de la dimensión heterogeneidad. Se observa que de los 382 usuarios del Centro MAC, Sede Callao, el 16,5 % (63) presentan un nivel bajo, el 37,2 % (142) presentan un nivel moderado y el 46,3 % (177) tienen un nivel alto, además se observa un valor porcentual de 100 %, no se presentan datos perdidos.

3.1.4 Inseparabilidad.

Tabla 14

Distribución de frecuencia de la dimensión de inseparabilidad en el Centro MAC, Sede Callao – 2016

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	90	23,6
	Moderado	227	59,4
	Alto	65	17,0
	Total	382	100,0

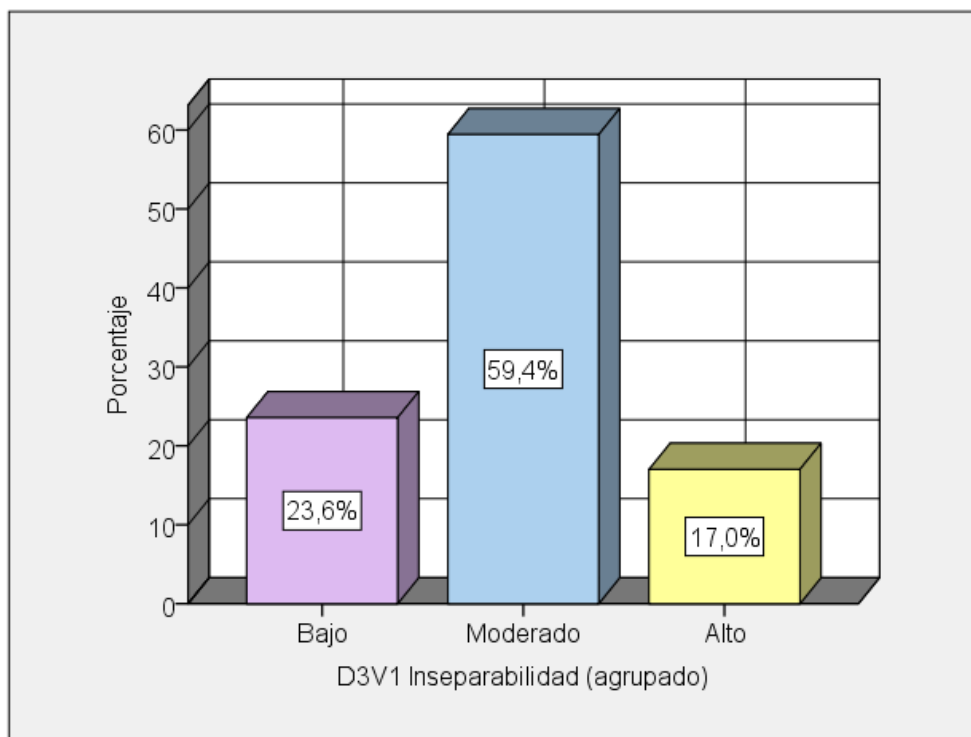


Figura 4 Niveles de la dimensión inseparabilidad en el Centro MAC, Sede Callao - 2016

En la tabla 14 y figura 4, se expone los valores porcentuales de la dimensión inseparabilidad. Se observa que de los 382 usuarios del Centro MAC, Sede Callao, el 23,6 % (90) presentan un nivel bajo, el 59,4 % (227) presentan un nivel moderado y el 17,0 % (65) tienen un nivel alto, además se observa un valor porcentual de 100 %, no se presentan datos perdidos.

3.1.5 Variable conformidad del usuario.

Tabla 15

Distribución de frecuencia de la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – 2016

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	58	15,2
	Moderado	226	59,2
	Alto	98	25,7
	Total	382	100,0

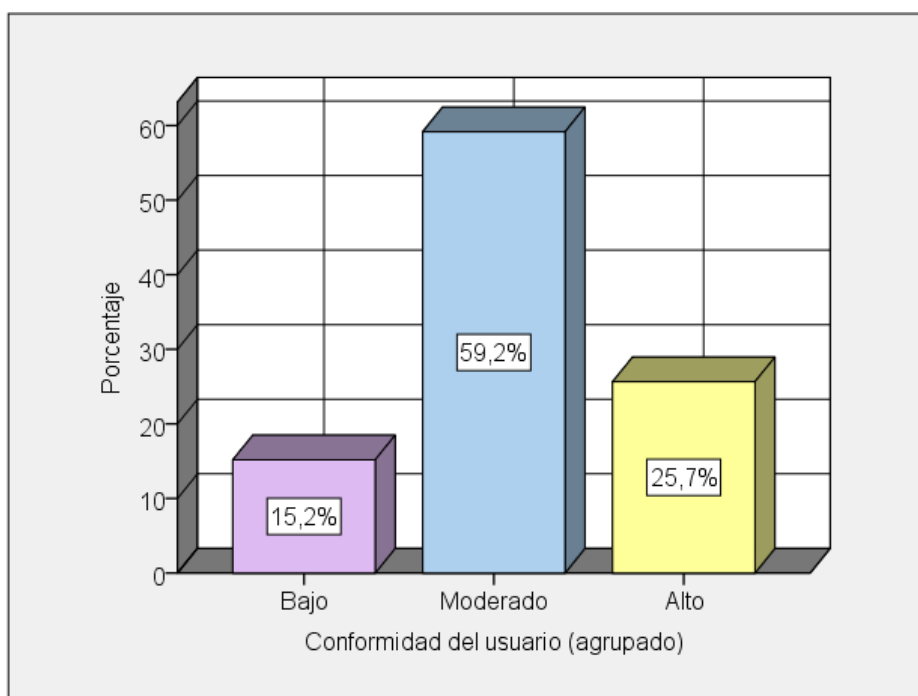


Figura 5 Niveles de la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – 2016

En la tabla 15 y figura 5, se expone los valores porcentuales de la variable conformidad del usuario. Se observa que de los 382 usuarios del Centro MAC, Sede Callao, el 15,2 % (58) presentan un nivel bajo, el 59,2 % (226) presentan un nivel moderado y el 25,7 % (98) tienen un nivel alto, además se observa un valor porcentual de 100 %, no se presentan datos perdidos.

3.1.6 Trato personal.

Tabla 16

Distribución de frecuencia de la dimensión trato personal en el Centro MAC, Sede Callao - 2016

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	80	20,9
	Moderado	212	55,5
	Alto	90	23,6
	Total	382	100,0

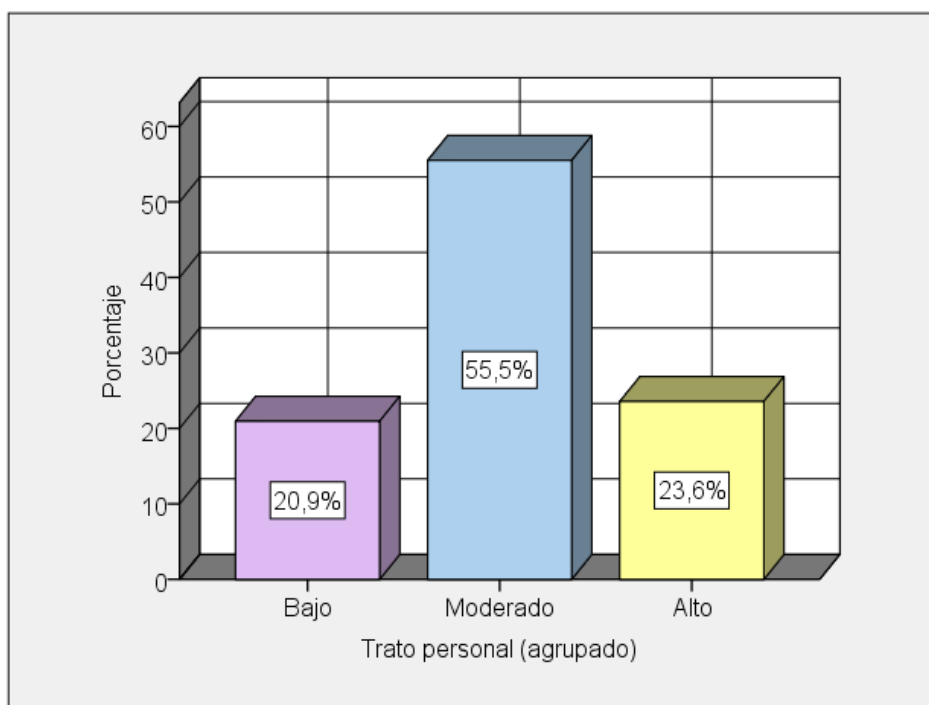


Figura 6 Niveles de la dimensión trato personal en el Centro MAC, Sede Callao – 2016

En la tabla 16 y figura 6, se expone los valores porcentuales de la dimensión trato personal. Se observa que de los 382 usuarios del Centro MAC, Sede Callao, el 20,9 % (80) presentan un nivel bajo, el 55,5 % (212) presentan un nivel moderado y el 23,6 % (90) tienen un nivel alto, además se observa un valor porcentual de 100 %, no se presentan datos perdidos.

3.1.7 Competencia profesional.

Tabla 17

Distribución de frecuencia de la dimensión competencia profesional en el Centro MAC, Sede Callao – 2016

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	80	20,9
	Moderado	186	48,7
	Alto	116	30,4
	Total	382	100,0

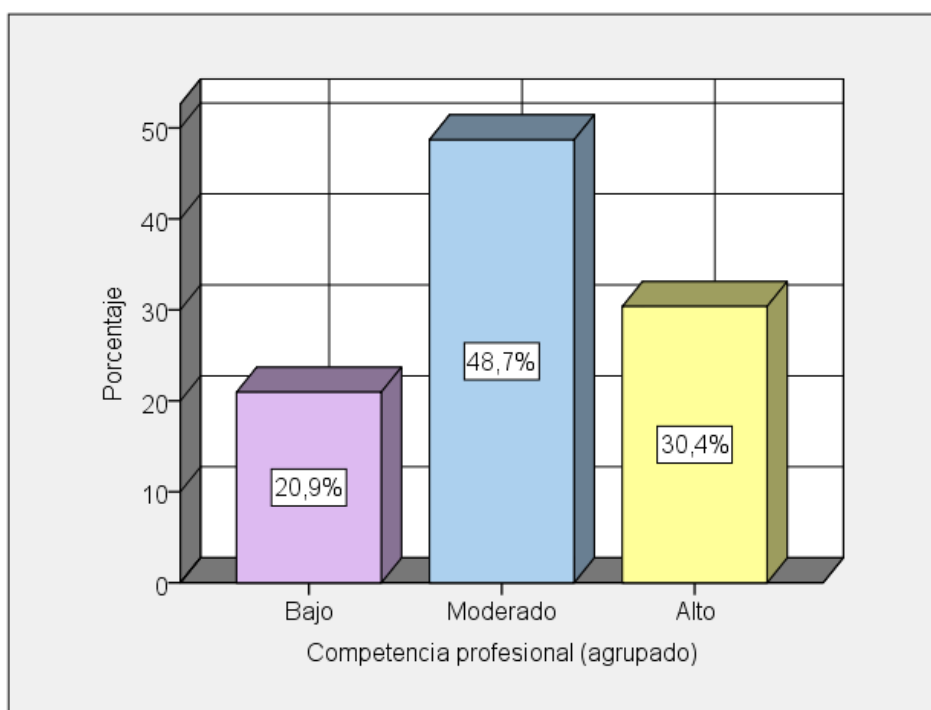


Figura 7 Niveles de la dimensión competencia profesional en el Centro MAC, Sede Callao - 2016

En la tabla 17 y figura 7, se expone los valores porcentuales de la dimensión competencia profesional. Se observa que de los 382 usuarios del Centro MAC, Sede Callao, el 20,9 % (80) presentan un nivel bajo, el 48,7 % (186) presentan un nivel moderado y el 30,4 % (116) tienen un nivel alto, además se observa un valor porcentual de 100 %, no se presentan datos perdidos.

3.1.8 Estructura comodidad.

Tabla 18

Distribución de frecuencia de la dimensión estructura comodidad en el Centro MAC, Sede Callao – 2016

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	80	20,9
	Moderado	165	43,2
	Alto	137	35,9
Total		382	100,0

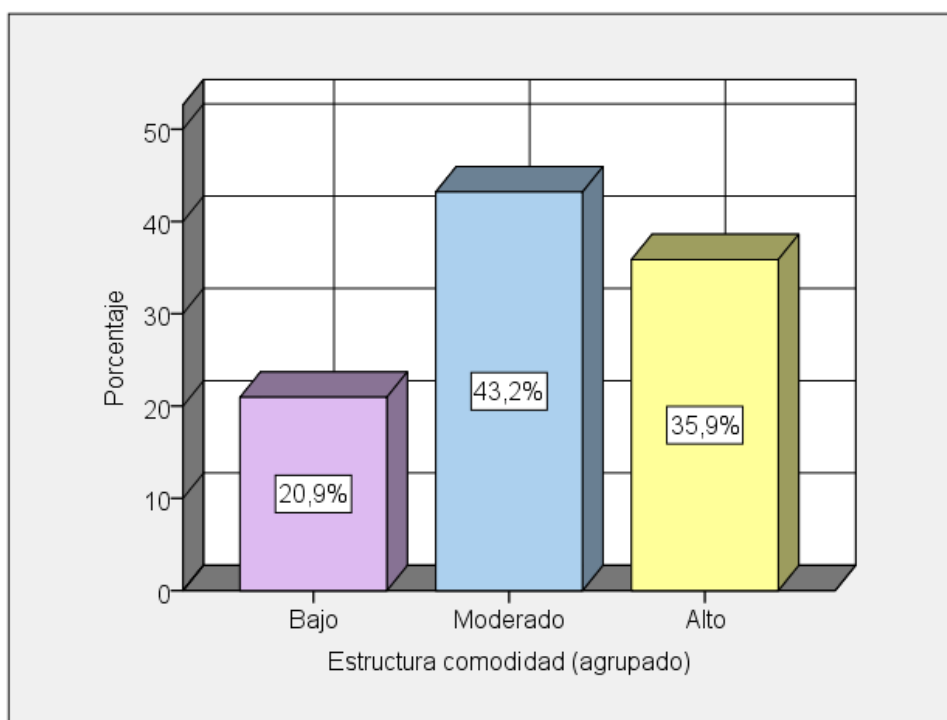


Figura 8 Niveles de la dimensión estructura comodidad en el Centro MAC, Sede Callao - 2016

En la tabla 18 y figura 8, se expone los valores porcentuales de la dimensión estructura comodidad. Se observa que de los 382 usuarios del Centro MAC, Sede Callao, el 20,9 % (80) presentan un nivel bajo, el 43,2 % (165) presentan un nivel moderado y el 35,9 % (137) tienen un nivel alto, además se observa un valor porcentual de 100 %, no se presentan datos perdidos.

3.1.9 Estructura organización.

Tabla 19

Distribución de frecuencia de la dimensión estructura organización en el Centro MAC, Sede Callao – 2016

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	103	27,0
	Moderado	181	47,4
	Alto	98	25,7
	Total	382	100,0

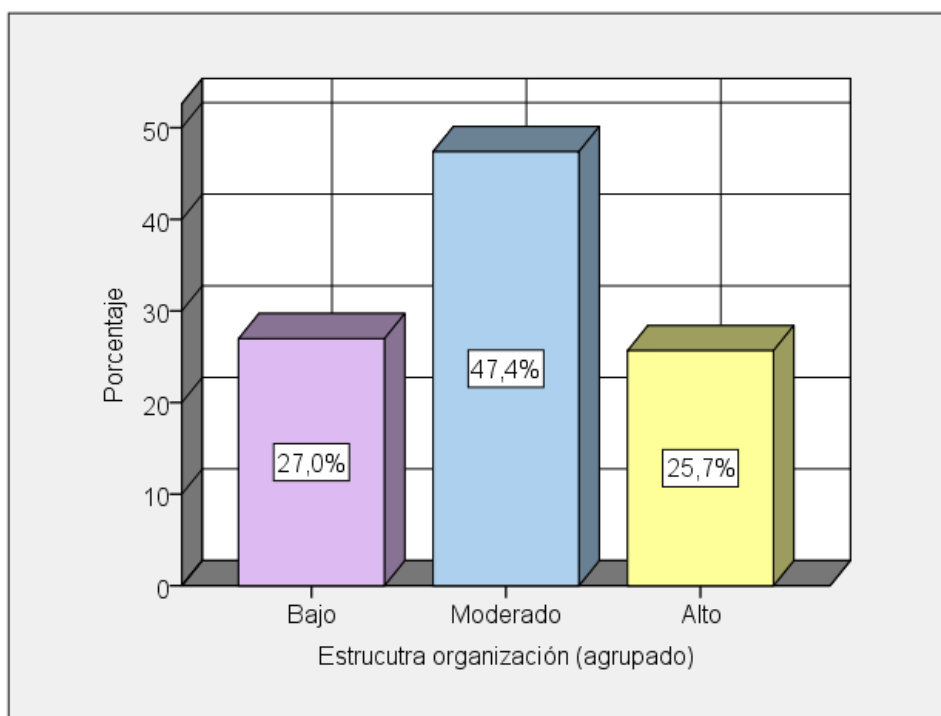


Figura 9 Niveles de la dimensión estructura organización en el Centro MAC, Sede Callao - 2016

En la tabla 19 y figura 9, se expone los valores porcentuales de la dimensión estructura organización. Se observa que de los 382 usuarios del Centro MAC, Sede Callao, el 27,0 % (103) presentan un nivel bajo, el 47,4 % (181) presentan un nivel moderado y el 25,7 % (98) tienen un nivel alto, además se observa un valor porcentual de 100 %, no se presentan datos perdidos.

3.2 Resultados inferenciales

3.2.1 Prueba de normalidad.

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 normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de servicio	,098	382	,000	,952	382	,000
Conformidad del usuario	,101	382	,000	,954	382	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 20, se presentan los puntajes obtenidos para las variables gestión del servicio y la variable conformidad del usuario. Se observa que para ambas variables de estudio el p-valor < 0,05, por lo tanto, presenta una distribución no normal. Por los valores obtenidos para la prueba de hipótesis se empleará el estadístico no paramétrico de Rho de Spearman. Según Pérez (2008), explica que si el p-valor < 0,05, los datos registrados presentan distribución no normal, por lo tanto, se utilizará estadísticos no paramétricos.

3.2.2 Contrastación de hipótesis.

Criterio teórico para el contraste de hipótesis.

Nivel de significancia.

Para determinar el rechazo o la aceptación de la hipótesis nula (H_0), se establece un nivel de significancia que por convención se ha establecido el 0,05. Es decir, sólo se permite un margen de error menor a ese valor. (Supo, 2014, p. 17).

Según Supo (2014, p. 17), el nivel de significancia: $\alpha = 0,05$ (5 %).

Si el p-valor < 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica.

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

Hipótesis nula (H₀).

Según Hernández et al. (2010), refirió que la hipótesis nula es la que niega o refuta la relación entre variable (p. 104).

Supo (2012), hace mención a la hipótesis nula (H₀) y la hipótesis alterna (H_a) que es la hipótesis de trabajo o que el investigador plantea y que además tiene que demostrar estadísticamente (p. 7).

Según Bisquerra (2009), indicó la escala siguiente de valores e interpretaciones de Rho de Spearman, además refiere que el coeficiente r de Spearman puede variar de -1.00 a +1.00, dando el consiguiente esquema:

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

3.2.3 Gestión del servicio y conformidad del usuario

Hipótesis general.

Formulación.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión del servicio y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima 2016.

Ho: No existe relación significativa entre la gestión del servicio y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima 2016.

Regla de decisión $\alpha = 0,05$ (significancia).

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

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

Tabla 21

Correlación entre las variables gestión del servicio y la conformidad del usuario

Correlaciones		Gestión de servicio	Conformidad del usuario
Rho de Spearman	Gestión de servicio	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,965**
		N	382
	Conformidad del usuario	Coefficiente de correlación	,965**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	382

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 21, presentan los resultados de la correlación Rho de Spearman de la variable 1 versus la variable 2 para contrastar la hipótesis general, en la que se obtuvo un coeficiente de correlación alto de $r = 0.965^{**}$ lo que se interpreta al 99.99 %** la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, con un $p = 0.000$ ($p < 0.01$), con el cual podemos indicar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación positiva y significativa entre la gestión del servicio y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima 2016.

3.2.4 Intangibilidad y conformidad del usuario.

Hipótesis específica 1.

Planteo de hipótesis.

H1: Existe relación entre la intangibilidad y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima 2016.

Ho: No existe relación entre la intangibilidad y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima 2016.

Tabla 22

Correlación entre la dimensión intangibilidad y la variable conformidad del usuario

Correlaciones		Intangibilidad	Conformidad del usuario
Rho de Spearman	Intangibilidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,979**
	N	382	382
	Conformidad del usuario	Coeficiente de correlación	,979**
Sig. (bilateral)		,000	.
N	382	382	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 22, presentan los resultados de la correlación Rho de Spearman de la dimensión de intangibilidad y la variable de conformidad del usuario para contrastar la hipótesis específica 1, en la que se obtuvo un coeficiente de correlación alto de $r=0,979^{**}$ lo que se interpreta al 99,99 %** la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, con un $p=0,00$ ($p<0,01$), con el cual podemos indicar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación positiva y significativa entre la intangibilidad y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima 2016.

3.2.5 Heterogeneidad y conformidad del usuario

Hipótesis específica 2.

Planteo de hipótesis.

H2: Existe relación entre la heterogeneidad y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima 2016.

Ho: No existe relación entre la heterogeneidad y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima 2016.

Tabla 23

Correlaciones entre la dimensión heterogeneidad y la variable conformidad del usuario

Correlaciones			Heterogeneidad	Conformidad
			ad	del usuario
Rho de Spearman	Heterogeneidad	Coefficiente de correlación	1,000	,826**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	382	382
	Conformidad del usuario	Coefficiente de correlación	,826**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	382	382

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 23, presentan los resultados de la correlación Rho de Spearman de la heterogeneidad y la conformidad del usuario para contrastar la hipótesis específica 1, en la que se obtuvo un coeficiente de correlación alto de $r = 0,826^{**}$ lo que se interpreta al 99,99 %** la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, con un $p = 0,00$ ($p < 0,01$), con el cual podemos indicar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación positiva y significativa entre la heterogeneidad y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima 2016.

3.2.6 Inseparabilidad y conformidad del usuario

Hipótesis específica 3.

Planteo de hipótesis.

H3: Existe relación entre la inseparabilidad y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima 2016.

Ho: No existe relación entre la inseparabilidad y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima 2016.

Tabla 24

Correlaciones entre la dimensión inseparabilidad y la variable conformidad del usuario

Correlaciones		Inseparabilidad	Conformidad del usuario
Rho de Spearman	Inseparabilidad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,927**
		N	382
	Conformidad del usuario	Coefficiente de correlación	,927**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	382

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 24, presentan los resultados de la correlación Rho de Spearman de la inseparabilidad y la conformidad del usuario para contrastar la hipótesis específica 1, en la que se obtuvo un coeficiente de correlación alto de $r= 0,927^{**}$ lo que se interpreta al 99,99 %**, la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, con un $p=0,00$ ($p<0,01$), con el cual podemos indicar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación positiva y significativa entre la inseparabilidad y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima 2016.

IV. Discusión

En cuanto a la Hipótesis general, habiéndose alcanzado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,965 lo que representó una relación positiva entre las variables gestión del servicio y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima 2016, lo que corrobora lo planteado por Gadea (2000) que la gestión del servicio contempla la participación de los usuarios en la decisión de los métodos de la prestación y el compromiso en relación con los usuarios. La administración pública moderna y actual no se basa solamente en mejoras en los sistemas internos de gestión sino desde el punto de vista del ciudadano – usuario, percibiendo y recibiendo unos servicios como los que ellos esperaban. Igualmente, confirma lo planteado por Velásquez y González (1995) que la gestión pública puede ser entendida como la organización y manejo de una serie de recursos por parte del Estado en cualquier nivel gubernamental con el fin de obtener la conformidad de la población en las diferentes necesidades de bienes de servicio individual y colectivo.

Asimismo, confirma lo planteado por Mateos (2007) al señalar que la gestión del servicio se fundamenta en la retroalimentación del cliente sobre la satisfacción o frustración de los momentos de verdad, referentes al ciclo del servicio.

En cuanto a la Hipótesis específica 1; habiéndose demostrado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,979 lo que representó una relación positiva entre la dimensión intangibilidad y la variable conformidad del usuario, lo que corrobora lo planteado por Gadea (2000) que los servicios no pueden ser verificados antes de ser adquirido para asegurarse la calidad y la conformidad del usuario. Igualmente, corrobora lo planteado por Hoffman y Bateson (2002) como los servicios son intangibles no es posible almacenarlos. Por ello, se requiere de una constante mejora del servicio y una rápida respuesta de los asesores de servicio, ante posibles periodos de mucha demanda.

En cuanto a la Hipótesis específica 2; habiéndose demostrado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,826 lo que representó una relación positiva entre la dimensión heterogeneidad y la variable conformidad del usuario, lo que corrobora lo planteado por Gadea (2000) los servicios son heterogéneos por naturaleza, pues los resultados prestados a los usuarios externos pueden variar imperceptiblemente de producto a producto, de usuario a usuario, o de día a día,

dificultando el nivel de conformidad uniforme y estandarizada, por lo que se requiere de una constante capacitación al usuario interno.

Asimismo, en lo que respecta a la Hipótesis específica 3; habiéndose demostrado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,927 lo que representó una relación positiva entre la dimensión inseparabilidad y la variable conformidad del usuario, lo que corrobora lo planteado por Gadea (2000) que la producción y el consumo del servicio brindado es realizado simultáneamente, inseparable, observándose una interacción entre el usuario o ciudadano y el asesor del servicio que lo atiende. Igualmente, confirma lo planteado por Mateos (2007) que el servicio puede llegar a ser una experiencia emocional cuando el cliente entra en contacto con los productos o servicios, esta experiencia marca la diferencia entre el éxito y el fracaso del negocio.

Igualmente, corroboramos la conclusión arribada por Meza (2015) que señala que al promover un servicio de calidad a la ciudadanía y los documentos que la desarrollan como los pilares de la organización, se estará aumentando el grado de conformidad del usuario del servicio brindado por las entidades públicas.

Además, es pertinente indicar que corroboramos lo expresado por Merino (2015) al señalar que la calidad se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente externo.

La aceptable conformidad del usuario va muy relacionada con el desempeño de la gestión del servicio que se brindan en los centros de atención al ciudadano, que vienen determinados por factores como la información proporcionada, la empatía, el trato recibido, las instalaciones, la comodidad del ambiente y el equipamiento tecnológico (Civera, 2008).

Cabe señalar, como principales causales de insatisfacción del usuario están el desborde de la demanda, falta de soporte tecnológico de las entidades participantes en la plataforma presencial, desgaste de personal por el horario extendido y la alta rotación del personal en los módulos de atención (Prieto, 2013). Estas causales deben considerarse en futuras investigaciones, pues nuestra experiencia ha corroborado que es álgido este problema, pero que no es totalmente percibido por los usuarios en el Centro MAC, Sede Callao.

Finalmente, para la presente investigación desarrollada en el Centro MAC, Sede Callao–Lima 2016, se advierte que la variable gestión del servicio se

encuentra en un nivel bajo (24,9 %), moderado (51,6 %) y alto (23,6 %). Asimismo, se observa que la variable conformidad del servicio se encuentra en un nivel bajo (15,2 %), moderado (59,2 %) y alto (25,7 %).

V. Conclusiones

- Primera:** Realizada la investigación, se pudo determinar la relación entre la gestión del servicio y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima 2016, de acuerdo a los resultados se obtuvo un coeficiente de correlación alto de Rho de Spearman de 0,965; $p = 0,000$ ($p < 0,01$), por lo que se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación positiva y significativa entre la gestión del servicio y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima 2016.
- Segunda:** Realizada la investigación, se pudo determinar la relación entre la intangibilidad y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima 2016, de acuerdo a los resultados se obtuvo un coeficiente de correlación alto de Rho de Spearman 0,979; $p = 0,000$ ($p < 0,01$), por lo que se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación positiva y significativa entre la intangibilidad y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima 2016.
- Tercera:** Realizada la investigación, se pudo determinar la relación entre la heterogeneidad y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima 2016, de acuerdo a los resultados se obtuvo un coeficiente de correlación alto de Rho de Spearman 0,826; $p = 0,000$ ($p < 0,01$), por lo que se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación positiva y significativa entre la heterogeneidad y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima 2016.
- Cuarta:** Realizada la investigación, se pudo determinar la relación entre la inseparabilidad y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima 2016, de acuerdo a los resultados se obtuvo un coeficiente de correlación alto de Rho de Spearman 0,927; $p = 0,000$ ($p < 0,01$), por lo que se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación positiva y significativa entre la inseparabilidad y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima 2016.

VI. Recomendaciones

- Primera:** Se recomienda a la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros desarrollar e implementar políticas de gestión del servicio en los Centros MAC que vienen funcionando en la actualidad en el país (Lima Norte, Callao, Ventanilla y Piura). Asimismo, impulsar la apertura de nuevos Centros MAC en las capitales de las principales regiones y en las periferias de Lima Metropolitana, a fin de brindar mejores espacios públicos a la ciudadanía sin que se reduzca la conformidad del usuario, permitiéndoles realizar los principales procedimientos administrativos sin requerir largos desplazamientos.
- Segunda:** Se recomienda a la administración del Centro MAC, Sede Callao implementar programas y directivas de gestión del servicio del establecimiento. Además, capacitar permanentemente al usuario interno (personal administrativo, orientadores y asesores de servicio) en temas de mejora del servicio y rapidez de respuesta frente un aumento súbito de la demanda del servicio con la finalidad de obtener una aceptable conformidad del usuario.
- Tercera:** Considerando que los servicios prestados en el Centro MAC, Sede Callao son heterogéneos, la Coordinación General debería fortalecer en los usuarios internos (orientadores, anfitriones y asesores de servicio) la resolución de situaciones difíciles con los usuarios externos a fin de lograr una conformidad del usuario uniforme y actualizar permanentemente la información de los servicios brindados.
- Cuarta:** Considerando que la producción y el consumo del servicio es inseparable, debe promoverse entre los usuarios internos campañas de mejora de atención y conformidad del servicio para fortalecer los servicios que se brindan en el Centro MAC, Sede Callao.

VII. Referencias bibliográficas

- Alcaldía Mayor de Bogotá. (2016). <http://www.secretariageneralalcaldiamayor.gov.co>. Recuperado el 2 de 7 de 2016, de <http://www.secretariageneralalcaldiamayor.gov.co/servicio-al-ciudadano>
- Bisquerra, R. (1989). *Métodos de investigación educativa. Guía práctica*. Barcelona CEAC. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/140/14002519>.
- Bisquerra, R. A. (1998). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid, España: La Muralla.
- Campos, S. E., & Loza, P. C. (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011*. Ibarra, Ecuador: Universidad Técnica del Norte.
- Civera Satorres, M. (2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. Castellón de la Plana, España: Universitat Jaume I.
- CLAD. (2008). *Carta iberoamericana de calidad en la gestión pública. Aprobada por la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y reforma del Estado*. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, El Salvador.
- DeConceptos.com. (s.f.). Recuperado el 7 de 7 de 2016, de <http://deconceptos.com/ciencias-sociales/conformidad>
- Definición.de. (s.f.). Recuperado el 7 de 7 de 2016, de <http://definicion.de/gestion/>
- Del Salto Mariño, E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía*. Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- El Peruano. (30 de 1 de 2002). *El Peruano. Diario Oficial*. Recuperado el 25 de 7 de 2016, de <http://diariooficial.elperuano.pe/Normas>
- El Peruano. (13 de 2 de 2010). *El Peruano. Diario Oficial*. Recuperado el 30 de 6 de 2016, de <http://diariooficial.elperuano.pe/Normas>

- El Peruano. (3 de 12 de 2011). *El Peruano. Diario Oficial*. Recuperado el 2 de 7 de 2016, de <http://diariooficial.elperuano.pe/Normas>
- Fisher, Laura & Navarro, Alma. (1994). *Introducción a la investigación de mercados*. México: Mc Graw Hill.
- Flores Tinedo, R., & Salirrosas Pelaez, M. (2014). *La gestión administrativa y la calidad de servicio del usuario en el centro de mejor atención al ciudadano de la región Callao 2014*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Gadea, A. (2000). Gestión de la calidad en servicios públicos. La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios.
- García Sánchez, I. (Mayo de 2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. (I. d. Fiscales, Ed.) *Presupuesto y Gasto Público*(47), 37 - 64.
- Gobierno Regional del Callao. (2012). *Gobierno Regional del Callao*. Recuperado el 3 de 7 de 2016, de <http://www.regioncallao.gob.pe>
- Gómez, J. G. (2012). En *Epistemología y educación* (Primera ed.). Ciudad de Mexico, Mexico: Red tercer milenio.
- Gordillo, A. (2013). *Tratado de derecho administrativo y obras selectas*. Buenos Aires, Argentina.
- Governo do Estado da Bahia. (2016). <http://www.sac.ba.gov.br/>. Recuperado el 2 de 7 de 2016, de <http://www.sac.ba.gov.br/>
- Guillen Valle, O. (2015). *Guía de SPSS 22 para elaboración de trabajos de investigación científica*. Lima: Ando Educando S.A.C.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación (cuarta edición)*. México: McGraw-Hill.
- Herrera, E. (2015). La gestión de los servicios públicos municipales y su financiamiento.
- Hoffman, D., & Bateson, J. (2002). *Fundamentos de marketing de servicios: conceptos, estrategias y casos*. Thomson.

- Huertas Gálvez, P. (2015). *Percepción de la tecnología de información del MAC (mejor atención al ciudadano) y la satisfacción del servicio de los usuarios, Lima Norte*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- James, P. (1998). *La gestión de la calidad total: un texto introductorio*. España: Prentice Hall.
- Kerlinger, F. N. (2002). *Investigación del comportamiento*. México, México: MG Graw Hill.
- Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- MAC Callao. (2013). *MAC Callao. Mejor atención al ciudadano*. Recuperado el 3 de 7 de 2016, de http://www.maccallao.pe/admac/?page_id=93
- MAC Callao. (2014). *MAC Callao. Mejor atención al ciudadano*. Recuperado el 3 de 7 de 2016, de http://www.maccallao.pe/admac/descargas/Memoria_Anual_2014.pdf
- MAC Callao. (2015). *MAC Callao. Mejor atención al ciudadano*. Recuperado el 3 de 7 de 2016, de http://www.maccallao.pe/admac/descargas/Memoria_Anual_2015.pdf
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de mercados* (5 ed.). Naucalpan de Juarez. México, México: Pearson educación de México.
- Mateos Zarate, M. (2007). *Desarrollo de un instrumento de medición que evalué la calidad en el servicio, que presta el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla*. Puebla, México.
- Merino Alama, G. (2015). *Calidad y su relación con la satisfacción del cliente externo en los usuarios de RENIEC del MAC Independencia*. Lima 2014. Lima: Universidad César Vallejo.
- Meza Muñoz, A. (2015). *Diagnóstico de la calidad del servicio y la atención al cliente del SuperCADE CAD de la Alcaldía Mayor de Bogotá*. Bogotá, Colombia.
- Ministerio de Cultura. (2015). *Guía para la Aplicación del Enfoque Intercultural en la Gestión de Servicios Públicos*. Lima, Perú.

- Ministerio de Educación Nacional, C. (24 de mayo de 2016). Recuperado de http://www.mineduacion.gov.co/1621/articulos-240570_archivo_pdf_sacBrasil.pdf
- Münch, L. (2002). *Más allá de la excelencia y de la calidad total*. Mexico: Trillas.
- Muñoz Marticorena, W. (2011). *Perú: La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del Estado*. Lima, Perú: Universidad Católica Sedes Sapientiae.
- Ortega Sanabria, M., & Suárez Santacruz, S. (2010). *Diagnóstico y propuesta de mejoramiento del servicio al ciudadano del SuperCade de movilidad de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá*. Bogotá.
- Prieto Barragán, T. (2013). *Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional*. Lima, Perú: PUCP.
- Prieto, T., & Alza, C. (2013). *Un solo lugar, menos tiempo. El caso del centro de mejor atención al ciudadano (MAC)*. En: C. Alza. *Aprender de la experiencia. Ocho estudios de caso para enseñar Políticas Públicas y Gestión Pública*. Lima, Perú: PUCP.
- Radio Programas del Perú. (2011). *RPP Noticias*, <http://rpp.pe/>. Recuperado el 2 de 7 de 2016, de <http://rpp.pe/peru/actualidad/premian-a-ganadores-de-buenas-practicas-de-gestion-publica-2011-noticia-386790>
- RENIEC. (2015). *Guía de Procedimientos. Evaluación de la satisfacción del usuario del proceso de certificación digital*. Lima. Recuperado el 15 de 1 de 2017, de www.reniec.gob.pe/Transparencia/intranet/imagenes/noticias/comunicado/RS-000047-2015-SGEN_RENIEC.pdf
- Rey Martín, C. (2000). *La satisfacción del usuario: un concepto en alza*. Anales de documentación N° 3, 139-153.
- Sacanell Berrueco, E. (1995). *El concepto de calidad en la gestión de los servicios sociales*. Zerbitzuan: Revista de servicios sociales, 63-88.
- Sánchez, H. C., & Reyes, C. M. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica* (5 ed.). Lima: Business Support Aneth SRL.

- Setó Pamies, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid, España: ESIC.
- Supo, J. (2012). *Seminario de investigación científica, sinopsis del libro*. México: México.
- Valderrama, S. M. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Velasquez, F., & González, E. (Diciembre de 1995). Gestión de servicios públicos y participación en Colombia. *Boletín Socioeconómico*(29), 52 - 80.
- Wiers, R. (2008). *Introducción a la Estadística para Negocios* (5 ed.). México D. F., México: Cengage Learning Editores S. A.
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2009). *Marketing de servicios*. México: Mc Graw Hill.

Apéndice

Apéndice A: Matriz de consistencia

TÍTULO: La gestión del servicio y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima 2016. AUTOR: Luis Hipólito Rodríguez Guillén		VARIABLES E INDICADORES				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	Variable 1: Gestión del servicio			
			Dimensiones	Ítems		
<p>General: ¿Qué relación existe entre la gestión del servicio y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima?</p> <p>Específicas 1) ¿Cómo se relaciona la intangibilidad de la gestión del servicio y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima?</p> <p>2) ¿Cómo se relaciona la heterogeneidad de la gestión del servicio y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima?</p> <p>3) ¿Cómo se relaciona la inseparabilidad de la gestión del servicio y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima?</p>	<p>General: Determinar la relación que existe entre la gestión del servicio y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima.</p> <p>Específicas 1) Determinar la relación que existe entre la intangibilidad de la gestión del servicio y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima. 2) Determinar la relación que existe entre la heterogeneidad de la gestión del servicio y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima. 3) Determinar la relación que existe entre la inseparabilidad de la gestión del servicio y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima.</p>	<p>General: Existe relación entre la gestión del servicio y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima.</p> <p>Específicas 1) Existe relación entre la intangibilidad de la gestión del servicio y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima. 2) Existe relación entre la heterogeneidad de la gestión del servicio y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima. 3) Existe relación entre la inseparabilidad de la gestión del servicio y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima.</p>	<p>D1: Intangibilidad</p>	<p>Rapidez de respuesta</p> <p>Mejora del servicio</p>		
			<p>D2: Heterogeneidad</p>	<p>No estandarización</p> <p>Heterogeneidad</p>	<p>6, 7, 8, 9, 10</p>	<p>1: Totalmente en desacuerdo (TD)</p> <p>2: En desacuerdo (ED)</p> <p>3: Indiferente (I)</p>
			<p>D3: Inseparabilidad</p>	<p>Producción y consumo de servicio simultáneos</p> <p>Observación de los procesos del servicio</p> <p>Observación de la calidad del servicio</p>	<p>11, 12, 13, 14, 15</p>	<p>4: De acuerdo (DA)</p> <p>5: Totalmente de acuerdo (TA)</p>
Variable 2: La conformidad del usuario						
	<p>D1: Trato personal</p> <p>D2: Competencia profesional</p> <p>D3: Estructura – Comodidad</p> <p>D4: Estructura – Organización</p>	<p>Amabilidad</p> <p>Disponibilidad</p> <p>Respeto</p> <p>Comprensión</p> <p>Interés</p> <p>Empatía</p> <p>Domínio de la materia</p> <p>Confianza en los profesionales</p> <p>Sensación de confidencialidad</p> <p>Información recibida</p> <p>Eficacia de la ayuda</p> <p>Accesibilidad</p> <p>Comodidad</p> <p>Limpieza</p> <p>Volumen de papeleo</p> <p>Grado de dificultad del papeleo</p> <p>Tiempo de espera</p> <p>Duración</p>	<p>1, 2, 3, 4</p>	<p>1: Totalmente en desacuerdo (TD)</p> <p>2: En desacuerdo (ED)</p> <p>3: Indiferente (I)</p> <p>4: De acuerdo (DA)</p> <p>5: Totalmente de acuerdo (TA)</p>		
			<p>5, 6, 7, 8</p>	<p>9, 10, 11, 12</p>	<p>13, 14, 15.</p>	

Apéndice B: Instrumentos

Variable 1: Gestión del servicio.

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Luis Hipólito Rodríguez Guillén, con código de matrícula Nro. 6000152457, 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: "La gestión del servicio y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima 2016", 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 Independiente: Gestión del 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
V. GESTIÓN DEL SERVICIO	TA	DA	I	ED	TD
D₁: Intangibilidad.					
1) Los servicios brindados en el Centro MAC Callao son oportunos.					
2) La gestión del servicio en el Centro MAC Callao es eficiente con los usuarios.					
3) El servicio brindado a los usuarios se da con cabalidad.					
4) Realiza alguna gestión en el Centro MAC Callao.					
5) Los servicios brindados en el Centro MAC Callao cubren sus necesidades.					
D₂: Heterogeneidad.					
6) Los servicios prestados en el Centro MAC Callao deben de incrementarse a otros servicios.					
7) La gestión brindada en el Centro MAC Callao es buena para los usuarios.					
8) Los servicios brindados en el Centro MAC Callao son similares.					
9) La gestión dada por el Centro MAC Callao se encuentra generalizada a todos los servicios.					
10) Las gestiones realizadas en el Centro MAC Callao son heterogéneas a todos los servicios.					
D₃: Inseparabilidad					
11) La gestión desarrollada en el Centro MAC Callao sigue un patrón definido.					
12) En el Centro MAC Callao los servicios brindados a los usuarios no son semejantes.					
13) Los servicios brindados son idóneos.					
14) El proceso de los servicios del Centro MAC Callao es adecuado para los usuarios.					
15) La producción y el consumo de los servicios en el Centro MAC Callao se brindan de manera simultánea.					

Variable 2: Conformidad del usuario.

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Luis Hipólito Rodríguez Guillén, con código de matrícula Nro. 6000152457, 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: "La gestión del servicio y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima 2016", 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 Dependiente: Conformidad del usuario.

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
V. CONFORMIDAD DEL USUARIO	TA	DA	I	ED	TD
D₁ Trato personal.					
1) Los asesores del Centro MAC Callao se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios.					
2) El trato brindado por los asesores del Centro MAC Callao con los usuarios es cordial y respetuoso.					
3) Los usuarios reciben de manera clara y precisa la información de los asesores del Centro MAC Callao.					
4) El personal del Centro MAC Callao posee empatía con los usuarios.					
D₂: Competencia profesional.					
5) Los asesores del Centro MAC Callao otorgan un alto grado de confianza y honestidad.					
6) Los asesores del Centro MAC Callao están altamente calificados para los servicios brindados a los usuarios.					
7) El personal del Centro MAC Callao otorga una buena información de los servicios.					
8) Los asesores del Centro MAC Callao brindan una aceptable confidencialidad de los servicios.					
D₃: Estructura – comodidad.					
9) El Centro MAC Callao se destaca por su pulcritud y limpieza.					
10) El Centro MAC Callao brinda un ambiente cómodo y agradable para los usuarios.					
11) La ubicación del Centro MAC Callao se encuentra de manera estratégica.					
12) Las señales de acceso al Centro MAC Callao no están visibles para los usuarios.					
D₄: Estructura – organización.					
13) El tiempo de espera para ser atendido por los asesores en el Centro MAC Callao es idóneo para los usuarios.					
14) Los asesores del Centro MAC Callao tienen acondicionada la tecnología necesaria para el desempeño de sus funciones (equipos informáticos y otros).					
15) La duración de la atención de los asesores del Centro MAC Callao es el adecuado.					

Apéndice C: Validez del instrumento por juicio de expertos

Anexo 4 Certificado de validez del contenido del instrumento que mide la variable 1: Gestión del servicio

N°	DIMENSIONES / Dimensión 1: Intangibilidad.	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los servicios brindados en el Centro MAC Callao son oportunos.	✓		✓		✓		
2	La gestión del servicio en el Centro MAC Callao es eficiente con los usuarios.	✓		✓		✓		
3	El servicio brindado a los usuarios se da con cabalidad.	✓		✓		✓		
4	Realiza gestión en el Centro MAC Callao.	✓		✓		✓		
5	Los servicios brindados en el Centro MAC Callao cubren sus necesidades.	✓		✓		✓		
	D₂: Heterogeneidad.	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Los servicios prestados en el Centro MAC Callao deben de incrementarse a otros servicios.	✓		✓		✓		
7	La gestión brindada en el Centro MAC Callao es buena para los usuarios.	✓		✓		✓		
8	Los servicios brindados en el Centro MAC Callao son similares.	✓		✓		✓		
9	La gestión dada por el Centro MAC Callao se encuentra generalizada a todos los servicios.	✓		✓		✓		
10	Las gestiones realizadas en el Centro MAC Callao son heterogéneas a todos los servicios.	✓		✓		✓		
	D₃: Inseparabilidad.	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La gestión desarrollada en el Centro MAC Callao sigue un patrón definido.	✓		✓		✓		
12	En el Centro MAC Callao los servicios brindados a los usuarios no son semejantes.	✓		✓		✓		
13	Los servicios brindados son idóneos.	✓		✓		✓		
14	El proceso de los servicios del Centro MAC Callao es adecuado para los usuarios.	✓		✓		✓		
15	La producción y el consumo de los servicios en el Centro MAC Callao se brindan de manera simultánea.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | No aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: Abner Flores Leuchó

DNI: 22469265

Especialidad del validador: Estadístico

Lima, 16 de enero del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: 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 4 Certificado de validez del contenido del instrumento que mide la variable 2: Conformidad del usuario

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	D₁: Trato personal.							
1	Los asesores del Centro MAC Callao se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios.	✓		✓		✓		
2	El trato brindado por los asesores del Centro MAC Callao con los usuarios es cordial y respetuoso.	✓		✓		✓		
3	Los usuarios reciben de manera clara y precisa la información de los asesores del Centro MAC Callao.	✓		✓		✓		
4	El personal del Centro MAC Callao posee empatía con los usuarios.	✓		✓		✓		
	D₂: Competencia profesional.	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los asesores del Centro MAC Callao otorgan un alto grado de confianza y honestidad.	✓		✓		✓		
6	Los asesores del Centro MAC Callao están altamente calificados para los servicios brindados a los usuarios.	✓		✓		✓		
7	El personal del Centro MAC Callao otorga una buena información de los servicios.	✓		✓		✓		
8	Los asesores del Centro MAC Callao brindan una aceptable confiabilidad de los servicios.	✓		✓		✓		
	D₃: Estructura – comodidad.	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El Centro MAC Callao se destaca por su pulcritud y limpieza.	✓		✓		✓		
10	El Centro MAC Callao brinda un ambiente cómodo y agradable para los usuarios.	✓		✓		✓		
11	La ubicación del Centro MAC Callao se encuentra de manera estratégica.	✓		✓		✓		
12	Las señales de acceso al Centro MAC Callao no están visibles para los usuarios.	✓		✓		✓		
	D₄: Estructura – organización.	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El tiempo de espera para ser atendido por los asesores en el Centro MAC Callao es idóneo para los usuarios.	✓		✓		✓		
14	Los asesores del Centro MAC Callao tienen acondicionada la tecnología necesaria para el desempeño de sus funciones (equipos informáticos y otros).	✓		✓		✓		
15	La duración de la atención de los asesores del Centro MAC Callao es el adecuado.	✓		✓		✓		



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Abner Charo Leando

DNI: 22465261

Especialidad del validador: Estadístico

Lima, 16 de Junio del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: 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.

Abner

Firma del Experto Informante

Anexo 4 Certificado de validez del contenido del instrumento que mide la variable 1: Gestión del servicio

N°	DIMENSIONES / Dimensión 1: Intangibilidad.	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los servicios brindados en el Centro MAC Callao son oportunos.	✓		✓		✓		
2	La gestión del servicio en el Centro MAC Callao es eficiente con los usuarios.	✓		✓		✓		
3	El servicio brindado a los usuarios se da con cabalidad.	✓		✓		✓		
4	Realiza gestión en el Centro MAC Callao.	✓		✓		✓		
5	Los servicios brindados en el Centro MAC Callao cubren sus necesidades.	✓		✓		✓		
	D₂: Heterogeneidad.	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Los servicios prestados en el Centro MAC Callao deben de incrementarse a otros servicios.	✓		✓		✓		
7	La gestión brindada en el Centro MAC Callao es buena para los usuarios.	✓		✓		✓		
8	Los servicios brindados en el Centro MAC Callao son similares.	✓		✓		✓		
9	La gestión dada por el Centro MAC Callao se encuentra generalizada a todos los servicios.	✓		✓		✓		
10	Las gestiones realizadas en el Centro MAC Callao son heterogéneas a todos los servicios.	✓		✓		✓		
	D₃: Inseparabilidad.	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La gestión desarrollada en el Centro MAC Callao sigue un patrón definido.	✓		✓		✓		
12	En el Centro MAC Callao los servicios brindados a los usuarios no son semejantes.	✓		✓		✓		
13	Los servicios brindados son idóneos.	✓		✓		✓		
14	El proceso de los servicios del Centro MAC Callao es adecuado para los usuarios.	✓		✓		✓		
15	La producción y el consumo de los servicios en el Centro MAC Callao se brindan de manera simultánea.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el instrumento

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | No aplicable | Aplicable después de corregir

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

DNI: 09452979

Especialidad del validador: Metodólogo - Educador

Lima, de del 201.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: 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 4 Certificado de validez del contenido del instrumento que mide la variable 2: Conformidad del usuario

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	D1: Trato personal. Los asesores del Centro MAC Callao se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios.	✓		✓		✓		
2	El trato brindado por los asesores del Centro MAC Callao con los usuarios es cordial y respetuoso.	✓		✓		✓		
3	Considera que los usuarios reciben de manera clara y precisa la información de los asesores del Centro MAC Callao.	✓		✓		✓		
4	Percibe que el personal del Centro MAC Callao posee empatía con los usuarios.	✓		✓		✓		
	D2: Competencia profesional.	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los asesores del Centro MAC Callao otorgan un alto grado de confianza y honestidad.	✓		✓		✓		
6	Usted percibe que los asesores del Centro MAC Callao están altamente calificados para los servicios brindados a los usuarios.	✓		✓		✓		
7	Considera que el personal del Centro MAC Callao otorga una buena información de los servicios.	✓		✓		✓		
8	Percibe que los asesores del Centro MAC Callao brindan una aceptable confiabilidad de los servicios.	✓		✓		✓		
	D3: Estructura – comodidad.	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera que el Centro MAC Callao se destaca por su pulcritud y limpieza.	✓		✓		✓		
10	Opina que el Centro MAC Callao brinda un ambiente cómodo y agradable para los usuarios.	✓		✓		✓		
11	Considera que la ubicación del Centro MAC Callao se encuentra de manera estratégica.	✓		✓		✓		
12	Cree que las señales de acceso al Centro MAC Callao no están visibles para los usuarios.	✓		✓		✓		
	D4: Estructura – organización.	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Reconoce que el tiempo de espera para ser atendido por los asesores en el Centro MAC Callao es idóneo para los usuarios.	✓		✓		✓		
14	Los asesores del Centro MAC Callao tienen acondicionada la tecnología necesaria para el desempeño de sus funciones (equipos informáticos y otros).	✓		✓		✓		
15	Considera que la duración de la atención de los asesores del Centro MAC Callao es el adecuado.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el instrumento

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable |

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

DNI: 09452979

Especialidad del validador: Metodólogo - Educador

Lima, de del 201.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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 4 Certificado de validez del contenido del instrumento que mide la variable 1: Gestión del servicio

N°	DIMENSIONES / Dimensión 1: Intangibilidad.	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los servicios brindados en el Centro MAC Callao son oportunos.	X		X		X		
2	La gestión del servicio en el Centro MAC Callao es eficiente con los usuarios.	X		X		X		
3	El servicio brindado a los usuarios se da con cabalidad.	X		X		X		
4	Realiza gestión en el Centro MAC Callao.	X		X		X		
5	Los servicios brindados en el Centro MAC Callao cubren sus necesidades.	X		X		X		
	D₂: Heterogeneidad.	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Los servicios prestados en el Centro MAC Callao deben de incrementarse a otros servicios.	X		X		X		
7	La gestión brindada en el Centro MAC Callao es buena para los usuarios.	X		X		X		
8	Los servicios brindados en el Centro MAC Callao son similares.	X		X		X		
9	La gestión dada por el Centro MAC Callao se encuentra generalizada a todos los servicios.	X		X		X		
10	Las gestiones realizadas en el Centro MAC Callao son heterogéneas a todos los servicios.	X		X		X		
	D₃: Inseparabilidad.	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La gestión desarrollada en el Centro MAC Callao sigue un patrón definido.	X		X		X		
12	En el Centro MAC Callao los servicios brindados a los usuarios no son semejantes.	X		X		X		
13	Los servicios brindados son idóneos.	X		X		X		
14	El proceso de los servicios del Centro MAC Callao es adecuado para los usuarios.	X		X		X		
15	La producción y el consumo de los servicios en el Centro MAC Callao se brindan de manera simultánea.	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 LUIS GERMÁN DNI: 38877171

Especialidad del validador: GESTION DE OPERACIONES Y PRODUCTIVIDAD

Lima.....de.....del 2016

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del construido
³Ciudad: 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 4 Certificado de validez del contenido del instrumento que mide la variable 2: Conformidad del usuario

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	D₁: Trato personal.							
1	Los asesores del Centro MAC Callao se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	El trato brindado por los asesores del Centro MAC Callao con los usuarios es cordial y respetuoso.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Los usuarios reciben de manera clara y precisa la información de los asesores del Centro MAC Callao.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	El personal del Centro MAC Callao posee empatía con los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	D₂: Competencia profesional.	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los asesores del Centro MAC Callao otorgan un alto grado de confianza y honestidad.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	Los asesores del Centro MAC Callao están altamente calificados para los servicios brindados a los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	El personal del Centro MAC Callao otorga una buena información de los servicios.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	Los asesores del Centro MAC Callao brindan una aceptable confidencialidad de los servicios.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	D₃: Estructura – comodidad.	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El Centro MAC Callao se destaca por su pulcritud y limpieza.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	El Centro MAC Callao brinda un ambiente cómodo y agradable para los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	La ubicación del Centro MAC Callao se encuentra de manera estratégica.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	Las señales de acceso al Centro MAC Callao no están visibles para los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	D₄: Estructura – organización.	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El tiempo de espera para ser atendido por los asesores en el Centro MAC Callao es idóneo para los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	Los asesores del Centro MAC Callao tienen acondicionada la tecnología necesaria para el desempeño de sus funciones (equipos informáticos y otros).	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15	La duración de la atención de los asesores del Centro MAC Callao es el adecuado.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

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 LUIS GABRIEL DNI: 30771074

Especialidad del validador: GRADUACION DE OPERACIONES Y LOGISTICA

Lima.....de.....del 2016

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Apéndice D: Base de datos

Variable 1: Gestión del servicio

	Intangibilidad 1	Intangibilidad 2	Intangibilidad 3	Intangibilidad 4	Intangibilidad 5	Heterogeneidad 6	Heterogeneidad 7	Heterogeneidad 8	Heterogeneidad 9	Heterogeneidad 10	Inseparabilidad 11	Inseparabilidad 12	Inseparabilidad 13	Inseparabilidad 14	Inseparabilidad 15
1	4	4	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3
2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
3	4	3	2	4	3	2	3	2	4	1	3	3	4	3	2
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
5	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
6	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3
7	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4
8	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3
9	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4
10	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2
11	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3
12	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3
13	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4
14	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3
15	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3
16	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4
17	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3
18	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3
19	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4
21	4	4	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3
22	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
23	4	3	2	4	3	2	3	2	4	1	3	3	4	3	2
24	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
25	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
26	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3
27	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3
28	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4
29	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2
30	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3
31	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3
32	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4
33	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3
34	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3
35	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4
36	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3
37	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3
38	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4
40	4	3	2	4	3	2	3	2	4	1	3	3	4	3	2
41	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
42	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
43	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3
44	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4
45	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3
46	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3
47	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4
48	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2
49	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3
50	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3
51	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4
52	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3
53	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3
54	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4
55	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3
57	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4
59	4	4	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3
60	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3

	Intangibilidad 1	Intangibilidad 2	Intangibilidad 3	Intangibilidad 4	Intangibilidad 5	Heterogeneidad 6	Heterogeneidad 7	Heterogeneidad 8	Heterogeneidad 9	Heterogeneidad 10	Inseparabilidad 11	Inseparabilidad 12	Inseparabilidad 13	Inseparabilidad 14
61	4	3	2	4	3	2	3	2	4	1	3	3	4	3
62	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
63	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3
64	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4
65	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5
66	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4
67	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5
68	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4
69	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5
70	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3
71	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4
72	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3
73	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4
74	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2
75	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4
76	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5
77	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3
78	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4
79	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3
80	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4
81	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2
82	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3
83	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5
84	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4
85	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3
86	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
89	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3
90	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4
91	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5
92	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4
93	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5
94	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4
95	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5
96	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3
97	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4
98	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3
99	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4
100	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2
101	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3
102	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5
103	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4
104	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3
105	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4
106	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5
107	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3
108	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4
109	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3
110	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4
111	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2
112	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3
113	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5
114	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4
115	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3
116	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2
117	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4
118	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5
119	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3
120	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4

	Intangibilidad 1	Intangibilidad 2	Intangibilidad 3	Intangibilidad 4	Intangibilidad 5	Heterogeneidad 6	Heterogeneidad 7	Heterogeneidad 8	Heterogeneidad 9	Heterogeneidad 10	Inseparabilidad 11	Inseparabilidad 12	Inseparabilidad 13	Inseparabilidad 14
121	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3
122	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4
123	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2
124	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3
125	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4
126	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5
127	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3
128	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4
129	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3
130	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4
131	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2
132	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3
133	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5
134	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4
135	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3
136	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4
138	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3
139	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4
140	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5
141	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4
142	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4
143	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5
144	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3
145	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4
146	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3
147	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4
148	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2
149	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3
150	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5
151	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4
152	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3
153	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4
155	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5
156	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4
157	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5
158	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3
159	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4
160	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3
161	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4
162	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2
163	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3
164	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5
165	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4
166	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3
167	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4
169	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4
170	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4
171	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5
172	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3
173	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4
174	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3
175	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4
176	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2
177	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3
178	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5
179	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4
180	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3

	Intangibilidad 1	Intangibilidad 2	Intangibilidad 3	Intangibilidad 4	Intangibilidad 5	Heterogeneidad 6	Heterogeneidad 7	Heterogeneidad 8	Heterogeneidad 9	Heterogeneidad 10	Inseparabilidad 11	Inseparabilidad 12	Inseparabilidad 13	Inseparabilidad 14	Inseparabilidad 15
181	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4
183	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4
184	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3
185	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4
186	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2
187	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3
188	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3
189	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4
190	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3
191	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3
192	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4
193	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3
194	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3
195	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4
197	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
198	4	3	2	4	3	2	3	2	4	1	3	3	4	3	2
199	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
200	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
201	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3
202	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4
203	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3
204	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4
205	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2
206	4	4	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3
207	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
208	4	3	2	4	3	2	3	2	4	1	3	3	4	3	2
209	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
210	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
211	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3
212	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4
213	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3
214	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3
215	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4
216	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2
217	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3
218	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3
219	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4
220	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3
221	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3
222	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4
223	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2
224	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3
225	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3
226	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4
227	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3
228	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3
229	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4
230	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3
231	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3
232	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4
234	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3
235	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4
236	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3
237	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4
238	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2
239	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3
240	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3

	Intangibilidad 1	Intangibilidad 2	Intangibilidad 3	Intangibilidad 4	Intangibilidad 5	Heterogeneidad 6	Heterogeneidad 7	Heterogeneidad 8	Heterogeneidad 9	Heterogeneidad 10	Inseparabilidad 11	Inseparabilidad 12	Inseparabilidad 13	Inseparabilidad 14	Inseparabilidad 15
241	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4
242	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3
243	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3
244	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4
245	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3
246	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3
247	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4
249	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3
250	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4
251	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2
252	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3
253	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3
254	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4
255	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3
256	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3
257	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4
258	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3
259	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3
260	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4
262	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
263	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3
264	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4
265	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3
266	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3
267	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4
268	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2
269	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3
270	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3
271	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4
272	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3
273	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3
274	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4
275	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3
276	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3
277	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4
279	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3
280	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4
281	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3
282	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4
283	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2
284	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3
285	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3
286	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4
287	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3
288	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3
289	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4
290	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3
291	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3
292	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4
294	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3
295	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3
296	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4
297	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2
298	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3
299	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3
300	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4

	Intangibilidad 1	Intangibilidad 2	Intangibilidad 3	Intangibilidad 4	Intangibilidad 5	Heterogeneidad 6	Heterogeneidad 7	Heterogeneidad 8	Heterogeneidad 9	Heterogeneidad 10	Inseparabilidad 11	Inseparabilidad 12	Inseparabilidad 13	Inseparabilidad 14	Inseparabilidad 15
301	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3
302	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3
303	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4
304	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3
305	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3
306	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4
308	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3
309	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4
310	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3
311	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4
312	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2
313	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3
314	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3
315	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4
316	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3
317	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3
318	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4
319	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3
320	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3
321	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3
322	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4
323	4	4	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3
324	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
325	4	3	2	4	3	2	3	2	4	1	3	3	4	3	2
326	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
327	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
328	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3
329	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4
330	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3
331	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3
332	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4
333	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2
334	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3
335	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3
336	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4
337	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3
338	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3
339	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4
340	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3
341	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3
342	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3
343	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4
344	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3
345	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4
346	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2
347	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3
348	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3
349	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4
350	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3
351	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3
352	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4
353	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3
354	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3
355	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3
356	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4
357	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3
358	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4
359	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3
360	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4

	Intangibilidad 1	Intangibilidad 2	Intangibilidad 3	Intangibilidad 4	Intangibilidad 5	Heterogeneidad 6	Heterogeneidad 7	Heterogeneidad 8	Heterogeneidad 9	Heterogeneidad 10	Inseparabilidad 11	Inseparabilidad 12	Inseparabilidad 13	Inseparabilidad 14	Inseparabilidad 15
361	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2
362	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3
363	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3
364	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4
365	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3
366	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3
367	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4
368	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3
369	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3
370	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3
371	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3
372	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4
373	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2
374	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3
375	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3
376	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4
377	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3
378	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3
379	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4
380	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3
381	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3
382	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3

Variable 2: Conformidad del usuario

	Trato personal 1	Trato personal 2	Trato personal 3	Trato personal 4	Competencia profesional 5	Competencia profesional 6	Competencia profesional 7	Competencia profesional 8	Estructura comodidad 9	Estructura comodidad 10	Estructura comodidad 11	Estructura comodidad 12	Estructura organización 13	Estructura organización 14	Estructura organización 15
1	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
3	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
6	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
7	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
8	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
9	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3
10	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	4
11	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4
12	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
13	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
14	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
15	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	4
16	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3
17	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
19	3	5	2	3	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
21	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
22	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
23	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
26	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
27	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
28	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3
29	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	4
30	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4
31	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
32	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
33	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
34	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	4
35	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3
36	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
38	3	5	2	3	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
40	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
43	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
44	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
45	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
46	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
47	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3
48	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	4
49	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4
50	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
51	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
52	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
53	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	4
54	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3
55	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
57	3	5	2	3	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
59	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
60	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3

	Trato personal 1	Trato personal 2	Trato personal 3	Trato personal 4	Competencia profesional 5	Competencia profesional 6	Competencia profesional 7	Competencia profesional 8	Estructura comodidad 9	Estructura comodidad 10	Estructura comodidad 11	Estructura comodidad 12	Estructura organización 13	Estructura organización 14	Estructura organización 15
61	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
64	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
65	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
66	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
67	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3
68	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
69	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3
70	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	4
71	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4
72	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
73	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
74	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
75	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
76	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3
77	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	4
78	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4
79	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
80	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
81	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
82	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	4
83	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3
84	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
86	3	5	2	3	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
90	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
91	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
92	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
93	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3
94	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
95	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3
96	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	4
97	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4
98	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
99	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
100	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
101	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	4
102	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3
103	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
105	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
106	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3
107	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	4
108	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4
109	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
110	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
111	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
112	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	4
113	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3
114	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
116	3	5	2	3	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	4
117	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
118	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3
119	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	4
120	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4

	Trato personal 1	Trato personal 2	Trato personal 3	Trato personal 4	Competencia profesional 5	Competencia profesional 6	Competencia profesional 7	Competencia profesional 8	Estructura comodidad 9	Estructura comodidad 10	Estructura comodidad 11	Estructura comodidad 12	Estructura organización 13	Estructura organización 14	Estructura organización 15
181	3	5	2	3	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
183	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
184	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
185	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3
186	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	4
187	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4
188	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
189	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
190	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
191	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	4
192	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3
193	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4
194	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
195	3	5	2	3	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
197	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
198	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	3
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
201	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
202	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
203	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
204	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3
205	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	4
206	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
207	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
208	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	3
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
211	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
212	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
213	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
214	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
215	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3
216	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	4
217	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4
218	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
219	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
220	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
221	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
222	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3
223	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	4
224	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4
225	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
226	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
227	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
228	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	4
229	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3
230	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4
231	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
232	3	5	2	3	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
234	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
235	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
236	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
237	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3
238	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	4
239	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4
240	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3

	Trato personal 1	Trato personal 2	Trato personal 3	Trato personal 4	Competencia profesional 5	Competencia profesional 6	Competencia profesional 7	Competencia profesional 8	Estructura comodidad 9	Estructura comodidad 10	Estructura comodidad 11	Estructura comodidad 12	Estructura organización 13	Estructura organización 14	Estructura organización 15
241	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
242	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
243	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	4
244	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3
245	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4
246	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
247	3	5	2	3	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	4
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
249	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
250	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3
251	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	4
252	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4
253	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
254	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
255	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
256	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	4
257	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3
258	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4
259	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
260	3	5	2	3	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	4
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
262	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
263	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
264	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
265	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
266	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
267	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3
268	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	4
269	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4
270	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
271	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
272	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
273	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	4
274	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3
275	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4
276	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
277	3	5	2	3	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	4
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
279	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
280	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3
281	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
282	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3
283	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	4
284	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4
285	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
286	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
287	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
288	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	4
289	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3
290	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4
291	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
292	3	5	2	3	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	4
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
294	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
295	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
296	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3
297	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	4
298	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4
299	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
300	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4

	Trato personal 1	Trato personal 2	Trato personal 3	Trato personal 4	Competencia profesional 5	Competencia profesional 6	Competencia profesional 7	Competencia profesional 8	Estructura comodidad 9	Estructura comodidad 10	Estructura comodidad 11	Estructura comodidad 12	Estructura organización 13	Estructura organización 14	Estructura organización 15
301	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
302	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	4
303	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3
304	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4
305	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
306	3	5	2	3	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	4
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
308	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
309	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3
310	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
311	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3
312	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	4
313	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4
314	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
315	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
316	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
317	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	4
318	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3
319	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4
320	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
321	3	5	2	3	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	4
322	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
323	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
324	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
325	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	3
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
327	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
328	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
329	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
330	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
331	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
332	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3
333	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	4
334	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4
335	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
336	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
337	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
338	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	4
339	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3
340	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4
341	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
342	3	5	2	3	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	4
343	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
344	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
345	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3
346	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	4
347	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4
348	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
349	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
350	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
351	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	4
352	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3
353	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4
354	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
355	3	5	2	3	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	4
356	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
357	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
358	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3
359	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
360	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3

	Trato personal 1	Trato personal 2	Trato personal 3	Trato personal 4	Competencia profesional 5	Competencia profesional 6	Competencia profesional 7	Competencia profesional 8	Estructura comodidad 9	Estructura comodidad 10	Estructura comodidad 11	Estructura comodidad 12	Estructura organización 13	Estructura organización 14	Estructura organización 15
361	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	4
362	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4
363	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
364	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
365	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
366	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	4
367	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3
368	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4
369	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
370	3	5	2	3	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	4
371	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
372	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3
373	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	4
374	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4
375	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
376	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
377	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
378	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	4
379	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3
380	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4
381	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
382	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4