



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del
usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones.**

Lima 2016

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

AUTORA:

Br. Luisa Mercedes Chicana Gómez

ASESORA:

Dr. Isabel Menacho Vargas

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ – 2017

Página del Jurado

Dr. Juan Mendez Vergaray

Presidente

Dr. Rodolfo Talledo Reyes

Secretario

Dra. Isabel Menacho Vargas

Vocal

Dedicatoria

A mis padres Luis Miguel y Deolinda Mercedes, por su apoyo en mi crecimiento profesional, los quiero mucho.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de superarme intelectualmente.

A la Doctora Isabel Menacho Vargas y al Doctor Gimmy Asmad Mena por su apoyo muy profesional en su asesoría.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Luisa Mercedes Chicana Gómez, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro que el trabajo académico titulado “Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016”, presentada en 123 folios para la obtención del grado académico de Magister 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 manejado para elaborar la investigación.
2. El contenido de la investigación es de mi autoría.
3. La investigación que he realizado no se encuentra en ningún servidor o investigación, es decir no se ha elaborado con anterioridad.
4. Autorizó que filtren mi investigación a efectos de descartar cualquier búsqueda de copia o plagio en su elaboración.

De encontrarse cualquier información que no sea de mi propiedad, me someto a lo estipulado en las normas y reglamentos de la Universidad César Vallejo.

Lima, 20 de enero de 2017

Luisa Mercedes Chicana Gómez
D.N.I. N° 40549903

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 Magister en Gestión Pública, se presenta el trabajo de investigación titulado: “Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016”.

En la presente tesis se pretende demostrar los hallazgos de la investigación, la cual tuvo como objetivo determinar los niveles de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016.

El estudio está comprendido por ocho capítulos, siendo el primer apartado la Introducción, donde detallamos el problema de investigación, justificaciones, antecedentes, objetivos que brindan los conocimientos iniciales de la temática, así como los fundamentos del marco teórico; en el segundo apartado presentamos el marco metodológico; en el tercer apartado los resultados; en el cuarto apartado, se encuentra la discusión de la temática; en el quinto apartado, exponemos las conclusiones; en el sexto apartado, indicamos las recomendaciones; en el séptimo apartado, mostramos las referencias y finalmente, en el octavo apartado, los apéndices.

Señores miembros del Jurado, se espera que esta investigación sea evaluada y consiga su aprobación.

La autora

Tabla de contenido

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Tabla de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figura	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Antecedentes	14
1.1.1 Antecedentes internacionales.	14
1.1.2 Antecedentes nacionales.	16
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	18
1.2.1 Variable 1: Gestión de la calidad de servicio.	18
1.2.2 Variable 2: Satisfacción del usuario.	23
1.3 Justificación	27
1.3.1 Justificación teórica.	27
1.3.2 Justificación práctica.	28
1.3.3 Justificación metodológica.	29
1.4 Sistema de preguntas	29
1.4.2 Problemas específicos	32
1.5 Objetivos.	33
1.5.2 Objetivos específicos.	33
II. Metodología	35
2.1 Variables.	36
2.2. Operacionalización de variables	37
2.3 Metodología.	38
2.4 Tipo de estudio.	38

2.5 Diseño.	39
2.6 Población, muestra y muestreo.	39
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
2.8 Validez y confiabilidad del instrumento.	47
2.9 Métodos de análisis de datos.	49
2.10 Aspectos éticos.	49
III. Resultados	50
3.1 Estadística descriptiva.	51
IV. Discusión	59
V. Conclusiones	65
VI. Recomendaciones	70
VII. Referencias bibliográficas	73
VIII. Apéndice	80
Apéndice A: Matriz de consistencia	81
Apéndice B: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ	83
Apéndice C: Matriz de datos	84
Apéndice D: Instrumentos	110
Apéndice E: Formato de validación de instrumento	112

Lista de tablas

	Página
Tabla 1. Población de estudio 1	36
Tabla 2. Población de estudio 2	37
Tabla 3. Población de estudio 1	40
Tabla 4. Población de estudio 2	41
Tabla 5. Muestra de estudio 1	42
Tabla 6. Muestra de estudio 2	43
Tabla 7. Muestra seleccionada	44
Tabla 8. Validez de expertos	47
Tabla 9. Estadística de fiabilidad variable 1	48
Tabla 10. Estadística de fiabilidad variable 2	48
Tabla 11. Niveles de la gestión de la calidad de servicio	51
Tabla 12. Niveles de intangibilidad	52
Tabla 13. Niveles de la heterogeneidad	53
Tabla 14. Niveles de inseparabilidad	54
Tabla 15. Niveles de la satisfacción del usuario	55
Tabla 16. Niveles de material	56
Tabla 17. Niveles de la dimensión emocional de vía simple	57
Tabla 18. Niveles emocional de vía múltiple	58

Lista de figura

	Página
Figura 1. La Superintendencia Nacional de Migraciones.	51
Figura 2. Niveles de la variable gestión de la calidad de servicio	51
Figura 3. Niveles de la intangibilidad	52
Figura 4. Diagrama de barras de los niveles de la dimensión heterogeneidad	53
Figura 5. Diagrama de barras de los niveles de la dimensión inseparabilidad	54
Figura 6. Niveles de satisfacción del usuario	55
Figura 7. Diagrama de barras de los niveles de la dimensión material	56
Figura 8. Diagrama de barras de los niveles de la dimensión emocional de vía simple	57
Figura 9. Diagrama de barras de los niveles de la dimensión emocional de vía múltiple	58

Resumen

La investigación titulada: “Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016”, tuvo como objetivo determinar los niveles de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. La problemática radica en la gestión de la calidad del servicio y la insatisfacción de los usuarios que acuden a la institución, para realizar trámites documentarios de temas migratorios y que desean una atención de calidad.

La investigación fue de tipo básica, de nivel descriptivo multivariable, de diseño no experimental, conformada por dos muestras, la primera por 160 servidores públicos y la segunda muestra fueron 376 usuarios, ambas muestras son de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016, con un muestreo probabilístico estratificado, se recogió la información mediante una encuesta de opinión a través de dos cuestionarios. Los datos fueron procesados mediante estadística descriptiva llegando a la conclusión general que entre los niveles bajo y moderado alcanzan un total 75,6 %, por lo que se puede evaluar como deficiente la gestión de la calidad de servicio. Además se observó que los niveles bajo y moderado alcanzan un total 76,3 %, por lo que se evalúa como una gestión ineficiente en la satisfacción del usuario. Luego se dieron las recomendaciones que ayudarán a brindar una mejor calidad del servicio y por ende la satisfacción del usuario.

Palabras claves: Gestión, calidad, servicio, satisfacción, superintendencia, migraciones.

Abstract

The research entitled "Management of service quality and user satisfaction in the National Superintendence of Migrations, Lima 2016", aimed at determining the levels of quality of service management and user satisfaction. The problem lies in the dissatisfaction of users who come to the institution to carry out documentary procedures of migratory issues and who want quality care.

The research was of a basic type, descriptive level multivariable, non-experimental design, conformed by two samples, the first by 160 public servants in which all participated in the investigation and the second 376 users in the National Superintendence of Migrations, Lima 2016, With a probabilistic sampling, the information was collected through an opinion survey through two questionnaires. The data were processed through descriptive statistics reaching the general conclusion that between the low and moderate levels reach a total of 75.6%, so that it can be evaluated as poor management in the quality of service management. In addition, it was observed that the low and moderate levels reach a total of 76.3%, which is evaluated as an inefficient management of user satisfaction. Then the recommendations were given that will help to provide a better quality of the service and therefore the satisfaction of the user.

Key words: Administrative management, Human resources, public sector, optimization, organization.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes internacionales.

Según García (2016) en la investigación Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Bio Bio 2015, estableció que el estudio es de nivel descriptivo, de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, con una muestra probabilística de 321 usuarios del Consejo. El objetivo fue determinar los niveles de satisfacción de la calidad de servicio en los usuarios, en el cual concluyó que existe un alto porcentaje del 48 % en cuanto a la insatisfacción de los usuarios por los servicios que se brinda y un nivel intermedio del 36 % en cuanto a heterogeneidad y material que se brinda a los usuarios, por lo que la percepción de la población es deficiente, debido a la incorrecta gestión de la calidad de servicio.

Según lo manifestado por Del Salto (2014) en su tesis de grado, Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento Médico del Instituto Nacional de Mejía en el periodo 2012, aplicó un diseño descriptivo-observacional, no experimental, transversal. Cuyo objetivo fue analizar la calidad de la atención y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud, en el cual empleó una muestra de 391 usuarios. El investigador llegó a la conclusión que los usuarios del departamento médico se encuentran satisfechos de la atención entre el 88,97 % y el 94,36 %.

Según Álvarez (2012) en su estudio Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecidos en redes de supermercados gubernamentales, de la Universidad Católica Andrés Bello de Caracas-Venezuela. Consideró un Estudio del tipo evaluativo, de nivel descriptiva-exploratorio, de diseño no experimental transeccional. Tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción de los clientes con respecto a la calidad del servicio, empleo una muestra de 839 clientes de los usuarios de los establecimientos tipo II y III del distrito capital de Caracas. El autor llegó a determinar entre otras conclusiones que el índice de la calidad del servicio presentó un valor global de 1.27 %, indicando que desde el punto de vista de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25.4 %, por lo que existen otras opciones de mejoras para lograr una satisfacción.

Asimismo Rodríguez (2012) en su tesis *La satisfacción del usuario en la enseñanza virtual: el caso del sistema universitario Andaluz, en la Universidad de Granada – España*, estudio descriptivo-correlacional, de diseño no experimental transversal, cuyo objetivo fue evaluar los factores que influyen en la satisfacción de los alumnos que cursan asignaturas on-line en las universidades andaluzas, para obtener información que permita introducir otras opciones en los cursos virtuales y, en consecuencia, en la calidad en el proceso educativo y la satisfacción del estudiante; empleó una muestra de 200 alumnos. El investigador llegó a la conclusión que los resultados obtenidos es un nivel bajo e intermedio total de 62,3%. Al término del estudio se recomienda qué aspectos y en qué orden se deben de enfatizar los esfuerzos para mejorar la satisfacción de los usuarios, lo cual permitirá elevar el rendimiento en el proceso de aprendizaje de los estudiantes.

Así Guerra (2013) en la tesis *Modelo para la gestión de la calidad de los servicios Outsourcing para proveedores de una empresa de transportes de pasajeros*, para optar el grado de magister en la Universidad Veracruzana - México. Utilizó un estudio de nivel descriptivo, de diseño no experimental, tuvo como objetivo mejorar el modelo de certificación de proveedores de una empresa de transporte para pasajeros, integrándolo al modelo de gestión de calidad de dicha empresa, empleó una muestra de 12 proveedores que prestan sus servicios a las empresas. Llegando a la conclusión que con el fin de involucrar al proveedor en la cultura de calidad y mejorar la percepción del cliente se mejoró el modelo de certificación de proveedores, convirtiéndolo en un modelo de gestión de la calidad de los servicios Outsourcing para la empresa de transporte, dicha mejora está fundamentada en los principios de calidad de los sistemas de gestión y en las herramientas del Modelo de Gestión de Calidad de la empresa de transporte para pasajeros.

Según Miranda (2012) en la investigación *Gestión de la calidad y la satisfacción del usuario en la Superintendencia de Migraciones Bolivariana 2012*, empleó un estudio del tipo descriptivo comparativo, de diseño no experimental, con dos poblaciones estratificadas al azar, una muestra de 37 funcionarios de la entidad y la otra de 103 usuarios. El estudio tuvo como objetivo determinar los

niveles de gestión de la calidad en los funcionarios, además establecer los niveles de satisfacción de los usuarios de la entidad, para lo cual empleo dos instrumentos una para la gestión de la calidad y el otro para la satisfacción de los usuarios. Al finalizar el estudio se concluyó que la gestión de la calidad tiene los niveles de alto 16,2 %, mediano 32,4 % y bajo de 51,4 %, por lo que la percepción de la gestión se considera ineficiente. En cuanto a los niveles de satisfacción se obtuvo los siguientes niveles satisfecho 16,7 %, indiferente 10,6 %, insatisfecho 72,7 %, por lo que se deduce que la apreciación de los usuarios respecto a la atención es de un nivel alto de insatisfacción.

Según lo manifestado por Civera (2012) en su estudio Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido, en España. Desarrolló una investigación con un estudio del tipo descriptivo-correlacional, cuyo objetivo fue ver el modelo que determina las variables relacionadas con la calidad y con el que determina las variables relacionadas con la satisfacción de los usuarios con un hospital; empleó una muestra de 399 profesionales del hospital privado de Valencia y hospitales públicos de Sagunto y de Alzira - España. El autor llegó a la conclusión que en ningún momento hay influencia para la satisfacción, en lo referente al constructo de formación profesional, el grado de conocimientos, la competencia, la experiencia del personal médico y de enfermería.

1.1.2 Antecedentes nacionales.

Según lo manifestado por Suarez (2015) en la investigación El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao. Empleó un estudio del tipo descriptivo-correlacional, de diseño no experimental-transversal. Tuvo por objetivo medir el nivel de calidad del servicio en el centro de idiomas, con una muestra de 374 alumnos, el investigador llegó a la conclusión que el referido modelo indicó el nivel de calidad del servicio del centro de idiomas, debido a que obtuvo un promedio de 3,39 respecto al cuadro previsto en el estudio, además un nivel bajo de 48,4 % y nivel medio de 32,6 % de aceptación en la calidad del servicio.

Según lo manifestado por Arrue (2014) en su estudio Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la

percepción del usuario en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Manejó un estudio descriptivo, no experimental transversal. Tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio de atención a usuarios de la oficina de atención, utilizó una muestra de 196 usuarios de la oficina en el período de junio a setiembre de 2014. Llegando a la conclusión que en base a la muestra tomada como estudio la apreciación en el nivel de satisfacción baja (62 %), siendo un nivel de evaluación que supone tomarse en cuenta como válido para la muestra pero no lo bastante con relación al servicio brindado en el proceso en la oficina desconcentrada del Osiptel Loreto.

Según, Lujan (2011) en su tesis Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño. Empleó un estudio de nivel descriptivo, de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, de método inductivo. El estudio tuvo como objetivo determinar los niveles de satisfacción según las expectativas de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos, Lima, 2009 – 2010, empleó una muestra de 102 usuarios de la unidad de cuidados intensivos, en un muestreo aleatorio, llegando a la conclusión que se determinó que el grado de satisfacción global de 58 % poco satisfactorio, lo que conlleva a un grado menor calidad de servicio de salud.

Así, Huiza (2013) en su tesis Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la Base Naval. Callao, consideró como estudio de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, de temporalidad prospectiva, no experimental. Tuvo por objetivo determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de salud, para lo cual utilizó una muestra de 260 efectivos militares de la Provincia Constitucional del Callao. El investigador llegó a la conclusión que los usuarios en gran mayoría se encuentran satisfechos con la calidad de atención de salud de la consulta. Demostraron que los ítems relacionados con la ablución, el orden en los despachos, tienen un nivel de aceptación positiva por parte de los usuarios, sin embargo en cuanto a la provisión de los medicamentos recetados por los médicos y el tiempo de espera en la farmacia fue insatisfactorio para los usuarios.

Según lo manifestado por Zegarra (2013) en su estudio Influencia de la gestión de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente del operador turístico Mauchik Tours, utilizó un estudio de tipo descriptivo-correlacional, no experimental de corte transversal, de método inductivo–deductivo, histórico y estadístico, empleó una muestra aleatoria simple de 335 turistas. Su objetivo fue establecer de qué manera influye la gestión de calidad del servicio en la satisfacción del cliente del operador turístico un nivel de aceptación bajo del 51 % y moderado del 22, 3%. El estudio llegó a la conclusión que la gestión de la calidad del servicio operador turístico influye positivamente en la satisfacción de sus clientes.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

1.2.1 Variable 1: Gestión de la calidad de servicio.

Según García, Acero y Perea (2012) en su libro economía y gestión, definieron la gestión en: "El conjunto de conocimientos y técnicas, de naturaleza productiva y económica, que permiten la utilización y aplicación óptima, en el corto y largo plazo de los insumos disponibles, ya sean endógenos o exógenos a la explotación" (p. 12).

Gestión de la calidad de servicio.

Gadea (2012), señala que la Gestión de la calidad en servicios públicos es la perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios, es decir, como: "Los ciudadanos han dejado de ser los administrados, más o menos conformes con los servicios que les daba la administración, y han pasado a ser ciudadanos – clientes, que saben qué pagan, y en consecuencia, exigen a cambio servicios de calidad" (p. 11).

Dimensiones de la gestión de la calidad de servicio.

Por lo que Gadea (2012) dimensiona a la gestión de la calidad de servicio en: intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad.

Dimensión 1: Intangibilidad.

Los servicios no se pueden almacenar, la rapidez de respuesta se convierte en un elemento fundamental de la calidad, por ello se debe prever que haremos cuando aumente súbitamente la demanda.

Indicadores:

Almacenamiento

Rapidez

Calidad

Prever

Dimensión 2: Heterogeneidad.

Los servicios son difíciles de estandarizar y esto dificulta un nivel de calidad uniforme. De hecho, los servicios de calidad deben ser equitativamente heterogéneos.

Indicadores:

Estandarizar

Calidad uniforme

Servicio de calidad

Equidad

Dimensión 3: Inseparabilidad.

La producción y el consumo del servicio se realizan simultáneamente. El usuario muchas veces puede ver el proceso de producción del servicio y, además del resultado final, juzga la calidad del proceso.

Indicadores:

Producción

Consumo

Proceso de producción

Resultado final

Calidad del proceso

Calidad de servicio.

Según Galviz (2011) explicó que la calidad de servicio define como un conjunto de contables características de calidad como son: la cortesía, la rapidez, el producto libre de defectos, precio justo, etc., que son valorados por los clientes, según como

se hayan prestado estos servicios y haya cubierto sus necesidades o expectativas (p. 44). Es decir, que si la entidad cubre las expectativas de sus clientes en cuanto a lo que ellos requieren según sus necesidades, ellos están en condiciones de evaluar en cuanto satisfactorio están. Ahora bien la idea de calidad de servicio percibida desde el punto de vista del cliente equivale a la amplitud de la diferencia que existe entre las expectativas y deseos de los clientes y sus percepciones, lo que se puede expresar con la siguiente ecuación:

$$\text{Calidad percibida} = \text{Calidad real} - \text{Calidad esperada}$$

Donde la calidad percibida es la percepción que tiene el cliente en cuanto a la calidad de atención recibida, es la satisfacción que tiene el cliente después de recibir el servicio prestado. Mientras que la calidad real es el nivel de calidad que la entidad brinda a su cliente, es lo que recibe el cliente de parte de la entidad. En cuanto a la calidad esperada es la calidad que se supone va a recibir el cliente de parte de la entidad.

Según Galviz (2011) explicó que existen algunos factores que influyen en la calidad del servicio, como son: los elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta o responsabilidad, la seguridad y la cortesía.

Los elementos tangibles: Corresponde a las partes visibles como pueden ser las instalaciones, el equipó, el personal, los materiales.

La confiabilidad: Es la demostración de fiabilidad o de responsabilidad que se tiene con los clientes de poder cumplir lo prometido, la promesa dada sin errores o alteraciones.

La capacidad de respuesta o responsabilidad: Corresponde a que tan rápida y oportuna es la atención a los clientes, el deseo de brindar un servicio rápido, haciendo del cliente la atención prioritaria.

La seguridad: Se da a conocer la destreza que tienen los empleados para la atención a sus clientes, que inspiren confianza, y con las fortalezas necesarias. La seguridad incluye profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad física.

La cortesía: Es el esmero y atenciones dadas a los clientes, respeto, gentileza de parte de la empresa, sobre todo del personal que está al frente y tiene contacto con los clientes.

Galviz (2011) además estableció que la gestión de la calidad se basa en la convicción que si se evalúa la eficacia del servicio respecto del triunfo en el mercado, podrá cubrirse muy bien los objetivos de la empresa centralizando la atención, las energías y los patrimonios en el logro de la calidad, es decir se trata de dirigir en base a la satisfacción de los intereses de los usuarios sobre niveles de calidad, dado que en las percepciones sobre el servicio recibido en realidad no importa el valor que se adjudique a su servicio, debido a que el cliente es quien tiene el voto final, por lo que consideran que es de vital importancia que se tenga en cuenta cuál es la posición del usuario respecto a la calidad del servicio, en otras palabras como éste la valora. Por otro lado, esto significa el compromiso de una determinada organización para lograr la satisfacción de sus clientes nuevos y antiguos, pensando permanentemente en dar complacencia, observando para detectar los usuarios insatisfechos y plantearse como oportunidades de mejora y no como problemas.

Segun Kia (2011) sostuvo que la gestión de la calidad es una estrategia colectiva, que contribuye al cumplimiento integral de las metas de la organización con sus caudales (p.159).

De igual manera Tummala y Tang (2012) explicaron que la gestión de la calidad es un escenario vital que une la capacidad de generar renta, los objetivos empresariales y la competitividad con el ahinco de los trabajadores para lograr el premio de la calidad, utilizando los recursos humanos, materiales y de información de la entidad, para incrementar constantemente los productos que ayudan a la satisfacción del usuario. (p. 38).

De la misma forma Price y Chen (2011) presentaron a la gestión de la calidad como un conjunto de ideas filosoficas, de tendencia centrada a proporcionar productos que contribuya a la satisfacción del usuario (p. 117). Es decir, que la gestion de la calidad establece nuevas formas de atencion centradas en brindar lo mejor de los productos a los usuarios, como por ejemplo rapida atencion, adecuada infraestructura, equipamiento, tecnologia avanzada, personal capacitado.

Tambien Cuatrecasas (2011) señaló que la gestión de la calidad es una nueva corriente filosofica de gestión empresarial que toma en cuenta la calidad a nivel de toda el organismo, su estructura y el equipo humano que la forma (p.16).

Es así que, Cuatrecasas considera que la gestión de la calidad tienen un enfoque a nivel empresarial tomando en cuenta nuevas tendencias filosóficas que contribuyan a fortalecer la gestión de toda organización, optimizando todos sus componentes a efectos de brindar un adecuado servicio a sus clientes.

Asimismo Spencer (2012) explicó que la gestión de la calidad captura distintos aspectos y modelos ya establecidos en una determinada organización y los amplía para aportar una metodología de uso (pp.446). En consecuencia, el autor sostuvo que la calidad de la gestión se enfoca en presentar nuevas figuras para ser empleadas en las entidades, con nuevas estrategias que conlleven a la mejora de la gestión.

De acuerdo a la Norma ISO 8402 (2010) explicó la gestión de la calidad como un conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresas o implícitas (p. 56). Es decir, determinan que la gestión de la calidad debe contener propiedades inherentes de un producto que permitan juzgar su valor para satisfacer las necesidades deseadas por los usuarios.

En ese mismo sentido es conveniente anotar que la norma ISO 9001 (2015) determina los requerimientos necesarios para un sistema de gestión de la calidad que serían de uso y aplicación interna por las entidades sin interesar si el producto que se brinda es de una organización estatal o no estatal, cualquiera sea su embergadura para su certificación. Es así, que la gestión de la calidad presenta para ello arreglos en los enfoques basados en procedimientos aceptables en una determinada empresa.

Según Lau y Anderson (2013) en *A Three-Dimensional Perspective of Total Quality Management*, en cuanto a la gestión de la calidad indicaron cuatro pasos para liderar y gestionar el cambio organizativo y cultural, los cuales son: autodiagnóstico inicial, dimensión filosófica, dimensión estratégica y dimensión operativa.

Autodiagnóstico inicial: es el punto de avance inicial en el plan organizativo, es saber de dónde se parte, cual es el punto de inicio, de despegue.

Dimensión filosófica: es hacia donde se quiere ir, a donde se quiere llegar, a un asunto de cambio de ideas en un buen tiempo, y que se debe expandir en la

institución en la forma de pensar en todas las formas, en todos los miembros de la organización, de tal manera que todos los esfuerzos se conviertan en resultados, la misión y visión de la organización se basan en principios y compromisos.

Dimensión estratégica: la puesta en camino del procedimiento de gestión de calidad ha de tener una dirección que conduce al logro de la misión, objetivos y que sea de un modo concurrente con su cultura, apuntando a la importancia estratégica de la calidad y de su programación.

Dimensión operativa: es la forma de cómo variar la cultura y la ordenación de una organización y su plazo estratégico para que el observar, recapacitar y proceder de todos sus componentes, se debe destacar un modelo que la organización toma en cuenta para delinear e implantar su sistema de gestión de la calidad (pp. 85-98).

1.2.2 Variable 2: Satisfacción del usuario.

Según Morales y Hernández (2014) refieren que la satisfacción del usuario es:

La sensación de contento que corresponde con una visión utilitarista del comportamiento del 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 asignada un determinado bien de consumo o servicio (p. 35).

Satisfacción del usuario.

Según Eiglier y Langeard (2012) señalaron que desde la perspectiva del usuario la satisfacción valorará los resultados de los servicios, midiendo la cantidad de los mismos y la efectividad de los resultados que obtiene, teniéndose en cuenta que en la valoración intervienen de forma diferente numerosos factores que actúan como patrones, dado que la satisfacción del usuario está determinado por su entorno informativo y de los factores personales, además del tipo, naturaleza de los sistemas y los servicios disponibles (p. 46).

Dimensiones de la satisfacción del usuario.

Según Applegate (2012) dimensiona a la satisfacción del usuario en: material, emocional de vía simple y emocional de vía múltiple (p. 67).

Dimensión 1: Satisfacción material.

En la satisfacción material se constata si un producto responde a la demanda o no, si satisface materialmente o no. Esta satisfacción material está determinada por la eficacia del sistema de recuperación.

Indicadores:

Satisfacción material

Demanda del producto

Funcionamiento de un producto

Eficacia del sistema de recuperación

Dimensión 2: Satisfacción emocional de vía simple.

Por su parte, a través de la satisfacción emocional de vía simple los usuarios están felices o emocionalmente satisfechos, cuando se ha cubierto sus expectativas. Introducimos dos razones que imprimen importancia a la satisfacción emocional, como es la posibilidad de evaluación y el comportamiento. Un sistema que ofrece una satisfacción material, pero no emocional, es susceptible de mejora si conseguimos que ofrezca ambas. La satisfacción puede afectar al comportamiento de un usuario positiva o negativamente.

Indicadores:

Emocionalmente satisfechos

Posibilidad de evaluación del usuario

Comportamiento positivo del usuario

Comportamiento negativo del usuario

Dimensión 3: Satisfacción emocional de vía múltiple.

De igual modo, la satisfacción emocional - vía múltiple expresa que la felicidad de los usuarios depende no sólo de los servicios ofrecidos, sino también de otros

factores como la situación y las expectativas acerca del servicio, permite la comprensión de la satisfacción emocional, denominada "positiva falsa", que corresponde a usuarios satisfechos aunque el resultado de sus consultas haya sido infructuoso.

Indicadores:

Felicidad de los usuarios

Situación del servicio

Expectativa del servicio

Comprensión de la satisfacción emocional

García, Gómez y Díaz (2011) detallaron que la satisfacción del usuario está orientada a los servicios y hacia las demandas de quienes hacen uso de ellos. En esta dirección el estudio en cuanto a la percepción del público incorpora su perspectiva en el desarrollo de la evaluación de la calidad de los servicios, de tal manera que hay estudios evaluados respecto a la satisfacción y calidad.

Como se puede apreciar diversos estudios han demostrado que es muy importante que las organizaciones capaciten a su personal, particularmente para una buena prestación de servicios; para ello es necesario: a) brindarles información sobre lo que requiere el usuario b) ayudarlo a desarrollar competencias para el buen servicio a brindar y c) contribuir a la busca de estrategias para compartir con el usuario. De allí, se toma en cuenta que la satisfacción de los usuarios actualmente tiene importancia, como indicador de la calidad de la atención, por lo que establecieron que la atención que brinda el personal tenga sentido y responsabilidad de calidad, aplicando para ello los conocimientos científicos y técnicos, considerando los indicadores organizados de la satisfacción como la parte estructural material y la organización de la entidad con el nivel de conformidad de los usuarios si se confrontan con los indicadores.

De igual manera Grandez (2012) señaló que aunque la satisfacción del cliente es un parámetro que parece fácil de determinar, sin embargo es bastante complejo, dado que es la percepción de las personas de un determinado servicio, lo cual depende de aspectos psicológicos que varía en cada usuario, dicho parámetro es un aspecto que la empresas están dando mucha importancia, ya que a través de

ello pueden visualizar el mercado al cual se dirigen y así formular estrategias (p. 345).

También Roest y Peters (2012) puntualizaron la satisfacción del usuario como una percepción de los componentes cognitivos y emocionales relacionados con el consumidor, a través de transacciones previa evaluación de beneficios e insatisfacciones, agregando que el componente cognitivo se cumple con la evaluación del cliente del servicio recibido, y el componente emocional consistente en varias emociones, tales como felicidad, sorpresa y decepción – emociones positivas y negativas (p. 336).

Para Poll y Boekhorst (2014) explicó que la satisfacción trata de evaluar en qué medida un servicio satisface al usuario, es decir, si lo recibido de parte de la empresa cubre sus expectativas, esto es, si ofrece productos de calidad que lo satisfaga. Con esta propuesta se evidencia que se evalúa en términos de efectividad, para valorar en qué medida el servicio prestado por la empresa cumple las metas y expectativas que tiene el usuario.

Según Monsalve y Hernández (2015) explicaron que la calidad del servicio, es una idea de gran importancia actualmente por las empresas, debido a la competencia y a la masificación de proveedores que han cubierto muchos espacios referentes a los servicios en el mercado. Para el usuario, esta definición es global, se entiende que todas las expectativas esperadas de un producto se dirigen a la definición de un servicio de calidad y directamente conducen a la satisfacción que genera el mismo. Esencialmente se debe de dar luz a todo lo referente a la calidad, que hoy en día es de conocimiento y está muy unido a los resultados divisados por un cliente al momento de recibir el servicio. Como se puede apreciar, la percepción del usuario respecto al servicio ofrecido es fundamental para el desarrollo de las mejoras de la gestión de la calidad.

Asimismo, Oliver (2012) estableció que la satisfacción del usuario es la respuesta de saciedad del interesado, es decir el nivel complacencia que la persona siente con el producto consumido, la misma que se ve influenciada con las peculiaridades del servicio.

La Superintendencia Nacional de Migraciones.

El informe de transparencia de gestión 2015-2016 (2016) refiere que fue creada según Decreto Legislativo N° 1130 de fecha 07 de diciembre de 2012. En su título III se refiere a las funciones que tiene Migraciones, debido a que tiene funciones que va desde la letra **a** hasta la **w**, se ha considerado algunas funciones que son convenientes para la realización de esta investigación, lo cuales son las siguientes:

Proponer la política sectorial en el ámbito de su competencia
 Administrar, supervisar, fiscalizar, normar y sancionar las actividades en materia de su competencia.
 Fomentar la formación, capacitación e investigación en materia migratoria.
 Otorgar y renovar los documentos que acrediten la permanencia o residencia legal de personas extranjeras, así como de las personas cuya condición de apátridas, asilados o refugiados sea determinada por el Ministerio de Relaciones Exteriores.
 Mantener actualizado el registro de extranjeros.
 Autorizar, denegar y controlar el ingreso, salida o permanencia legal de los extranjeros al país.
 Impedir el ingreso y la salida a nacionales y extranjeros que no cumplan con los requisitos de la normativa vigente.
 Participar en la política de seguridad nacional vinculada al control migratorio o fronterizo del tránsito de personas.
 Expedir pasaportes, salvoconductos o documentos de vía análogos.
 Otorgar registro de nacionalidad peruana por nacimiento y opción, asi como títulos de naturalización y doble nacionalidad.

Nota: Adaptado de informe de transparencia de gestión 2015-2016 (2016, p. 10)

Figura 1. La Superintendencia Nacional de Migraciones.

1.3 Justificación

La investigación tiene relevancia en cuanto se pretende satisfacer la atención y demanda de los usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016. En tal sentido, la gestión de la calidad de servicio ayudará que la atención a los usuarios se de en forma eficiente, optima, de calidad, a través de la política del Estado, por lo tanto, se justifica debido que la gran mayoría de las personas que requieren atención en Migraciones se van a beneficiar con una buena atención, tiempo de espera, rapidez y amabilidad.

1.3.1 Justificación teórica.

La presente investigación se justifica en el sentido que se enmarca dentro de las políticas de modernización de la gestión pública propuesta por el Estado, 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 módulo

de atención al usuario que brinde diversos servicios públicos, con atención cordial y amena, ubicación estratégica, optimización de tiempo, entre otros.

Actualmente, la gestión pública se orienta hacia una administración eficiente satisfaciendo las necesidades de los clientes al menor costo posible, fomentando nuevos procesos y mecanismos de competencias que estén sujetos a la elección de los usuarios y a su vez promoviendo el desarrollo de servicios de mayor calidad para la atención de los ciudadanos. En cuanto a la gestión de la calidad de servicio se tiene la definición de Gades (2012) quien explicó que los usuarios han dejado de ser los administrados, regularmente conformes con los servicios que les brinda la administración, y han pasado a ser ciudadanos–clientes, que evalúan y pagan los servicios que se les brinda, y por consiguiente exigen un buen servicio o mejor dicho un servicio de calidad.

1.3.2 Justificación práctica.

La investigación se justifica en forma práctica, ya que el resultado final contribuirá a mejorar el servicio en la gestión pública y el cumplimiento acertado de las metas y objetivos de la Entidad, empleando procesos más ágiles en el corto plazo y de esta manera se vea reflejado en la satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016. La utilidad de este trabajo se reflejará en los resultados obtenidos mediante el desarrollo de la misma, lo que permitirá hacer mejoras 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 de la calidad 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 de calidad de servicio para la satisfacción 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 de servicio.

1.3.3 Justificación metodológica.

La investigación hizo posible conocer información relevante acerca de las variables de estudio, para ello se elaboró y aplicó instrumentos acerca de la variable calidad del servicio y la satisfacción, así como el procesamiento de datos recopilados y organizados a través de un cuestionario, que permitió el procesamiento estadístico. Los instrumentos tomados en cuenta han sido validados por juicio de expertos, y además se estableció su consistencia interna mediante la prueba de Alfa de Cronbach con una puntuación de 0,836 para el instrumento gestión de la calidad de servicio y para la satisfacción del usuario de 0,802, indicando que los instrumentos en mención pueden ser replicados en otros estudios por su alta fiabilidad. El estudio se justifica metodológicamente debido a que propone alternativas a la falta de gestión de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario y el desconocimiento de estrategias de gestión de calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones.

1.4 Sistema de preguntas

El presente estudio es de tipo descriptivo, en tal sentido no cuenta con hipótesis por lo que se establece un sistema de preguntas. Según Hernández (2014) explicó que en todas las investigaciones descriptivas no se formulan hipótesis, debido a que se intenta predecir una información de dos o más variables que se miden (p. 108).

Realidad problemática.

Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones. Lima 2016

Según Arriaga (2013) sostuvo que los diseños y planeamientos de gestión, hoy en día no están a nivel de lo que se requiere según la administración y la informática pueden hacer en beneficio de la población o usuarios a nivel mundial, toma como nota al ILPES (Instituto Latinoamericano del Caribe de Planificación Económica y Social) de las Naciones Unidas, donde refirió que la gestión administrativa en las entidades estatales en diversos países del mundo como los

EE: UU. Gran Bretaña, Nueva Zelandia, Australia, Suecia, Dinamarca, Finlandia, Noruega, Holanda y Suiza y otros países muestran las gracias que nos da la medición de desempeño en los servicio que ofrecen las entidades estatales, es así que ha habido preponderancia en la calidad de los servicio prestados al usuario. En tal sentido, que el ILPES explicó que en el contexto latinoamericano existe una progresiva tendencia de lograr un conocimiento de una eficaz gestión administrativa basada en su realidad social-territorial y de mejorar sus procesos internos para generar soluciones en la calidad de los servicios al ciudadano. Actualmente se toma un nuevo concepto o idea del cliente, usuario, ciudadano, cliente por lo que las entidades se tendrán que mostrar de otra forma ante estos cambios globales, se tiene que considerar a los ciudadanos más informados de sus derechos y sus obligaciones, donde no solo demandan una gestión transparente, sino una gestión de calidad en la prestación de los servicios.

Según el PEI (2015) el Plan estratégico Institucional de la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima, refiere que se presenta la problemática de debilidad en su gestión en cuanto a que existe debilidad en el desempeño de sus trabajadores en cuanto al puesto que tiene, así como también la escasa gestión de la calidad de servicio, lo que conlleva a una pésima atención de los usuarios, explica que no hay capacidad de gestión para fortalecer la entidad y mejorar la atención, que su personal en su gran mayoría no ocupa el lugar que le corresponde por falta de capacitaciones. La entidad cuenta con buen recurso económico en su presupuesto pero lamentablemente no se gestiona su buen uso debido a la falta de capacidad gerencial de sus funcionarios.

La Superintendencia Nacional de Migraciones. Lima brinda a los usuarios los siguientes servicios:

Inmigración y nacionalización

Movimiento migratorio

Registro de extranjería

Certificaciones de movimiento migratorio de extranjería

Pasaportes

Siendo la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, una labor pendiente que requiere ser desarrollada por los funcionarios de la entidad estatal con la finalidad de cambiar ideas y paradigmas pasados de moda, por una nueva gestión de la calidad de servicio. Por ello se requiere implementar sistemas de gestión administrativa que mejoren la calidad y que estos se vean reflejados en los usuarios (PEI, 2015).

Si la idea es mejorar los servicios en la gestión de la calidad de servicio y la atención que se brinda a los usuarios para su satisfacción, pero no se tienen datos recientes y fidedignos de los niveles de gestión de la calidad y mucho menos niveles que demuestren la satisfacción o insatisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones. Lima.

Según García (2015) explicó que la satisfacción de los usuarios es la percepción que tienen estos al recibir una determinada atención de una empresa o entidad cualquiera sea esta, y que a la vez esta apreciación de parte del usuario se debe de manifestar a través de una medida que de alguna u otra manera los que brindan la atención lo deben de evaluar y realizar. Se plantea alguna alternativa de solución a varios problemas como pueden ser: la calidad del servicio, el material, la envoltura, el tiempo de espera, la documentación, alimento de buena calidad, personal que atiende, infraestructura, baños, limpieza, orden, capacidad de atención, extintores, vías de ingreso y salidas, adecuación de las vías para uso de sillas para discapacitados.

El informe de transparencia de gestión 2015-2016 (2016) indicó que la institución viene adoptando medidas que permitan agilizarla gestión migratoria basados en el nivel de efectividad de los servicios brindados, como es la simplificación de procedimientos con el uso de una página virtual, seguridad biométrica de los documentos, todo aquello basado en los valores como el respeto, la honradez, la amabilidad y compromiso con los usuarios (p. 3).

La entidad cuenta con una gerencia de usuarios que brinda atención en tres canales: virtual, presencial y telefónica, esta gestión cuenta con 24 colaboradores que brinda atención al público durante las 24 horas del día, tiene la finalidad de brindar información fidedigna en todas las áreas de la entidad, así como también

los procedimientos documentarios a realizar tanto para ciudadanos nacionales y extranjeros (p. 19).

El informe plantea que al personal se le debe de capacitar constantemente con la finalidad de brindar una atención de calidad, la capacitación debe ser constante y a todos las gerencias, estas instrucciones debe de hacerlo cualquier gerencia, pero en especial la gerencia de atención al usuario con el propósito de ampliar sus conocimientos y brindar a los usuarios una correcta y veraz información (p. 53).

Una alternativa de solución a la gestión de la calidad es determinar los niveles de gestión de la calidad de servicio en los niveles: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo, totalmente de acuerdo, de tal manera que los trabajadores tengan una idea acerca de su percepción en cuanto a la gestión teniendo en cuenta la realidad problematiza desde el punto de vista del trabajador de Superintendencia Nacional de Migraciones. Lima. Además el estudio brinda un recurso para conocer los niveles de satisfacción que tienen los usuarios mediante los niveles: muy en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo, muy de acuerdo, en donde los usuarios que asisten a la Superintendencia Nacional de Migraciones. Lima, darán su punto de vista en cuan satisfactorio están por recibir su servicio. Por lo que, la investigación del nivel descriptivo multivariado nos mostrara niveles mediante porcentajes de la realidad actual, que de alguna manera nos servirá para mejorar la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones. Lima.

En tal sentido dado la realidad problemática se plantea la siguiente pregunta.

1.4.1 Pregunta general.

¿Cuáles son los niveles de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016?

1.4.2 Problemas específicos

Problema específico 1.

¿Cuáles son los niveles de intangibilidad de la gestión de la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016?

Problema específico 2.

¿Cuáles son los niveles de heterogeneidad de la gestión de la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016?

Problema específico 3.

¿Cuáles son los niveles de inseparabilidad de la gestión de la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016?

Problema específico 4.

¿Cuáles son los niveles materiales de la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016?

Problema específico 5.

¿Cuáles son los niveles emocionales de vía simple de la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016?

Problema específico 6.

¿Cuáles son los niveles emocionales de vía múltiple de la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016?

1.5 Objetivos.**1.5.1 Objetivo general.**

Determinar los niveles de la gestión de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016.

1.5.2 Objetivos específicos.**Objetivos específico 1.**

Describir los niveles de intangibilidad de la gestión de la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016.

Objetivos específico 2.

Describir los niveles de heterogeneidad de la gestión de la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016.

Objetivos específico 3.

Describir los niveles de inseparabilidad de la gestión de la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016.

Objetivos específico 4.

Describir los niveles materiales de la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016.

Objetivos específico 5.

Describir los niveles emocionales de vía simple de la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016.

Objetivos específico 6.

Describir los niveles emocionales de vía múltiple de la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016.

II. Metodología

2.1 Variables.

Definición conceptual.

Variable 1: Gestión de calidad de servicio.

Según Gadea (2012) indicó que los ciudadanos han dejado de ser los administrados, más o menos conformes con los servicios que les daba la administración, y han pasado a ser ciudadanos – clientes, que saben que pagan, y en consecuencia, exigen a cambio servicios de calidad (p. 11).

Variable 2: Satisfacción del usuario.

Según Eiglier y Langeard (2012), señalaron que desde la perspectiva del usuario la satisfacción valorará los resultados de los servicios, dado que está determinado por su entorno informativo y de los factores personales, además del tipo, naturaleza de los sistemas y los servicios disponibles (p. 46).

Definición operacional.

Variable 1: Gestión de calidad de servicio

Operacionalmente se elaboró un instrumento de la calidad de servicio con 15 ítems, con sus respectivas dimensiones: intangibilidad (ítem 01 al ítem 05), heterogeneidad (ítem 01 al ítem 05), inseparabilidad (ítem 01 al ítem 05). Con la siguiente escala Likert: (5) Totalmente de acuerdo (TA); (4) De acuerdo (DA); (3) Indiferente (I); (2) En desacuerdo (ED); (1) Totalmente en desacuerdo (TD).

Variable 2: Satisfacción del usuario

. Operacionalmente se elaboró un instrumento de satisfacción del usuario con 15 ítems, con sus respectivas dimensiones: material (ítem 01 al ítem 05), emocional de vía simple (ítem 01 al ítem 05), emocional de vía múltiple (ítem 01 al ítem 05). Con la siguiente escala Likert: (5) Nada satisfecho (NS); (4) Poco satisfecho (PS); (3) Satisfecho (S); (2) Muy satisfecho (MS); (1) Sumamente satisfecho (SS).

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Variable 1: Gestión de la calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles/Rangos
D1: Intangibilidad	Almacenamiento		Escala ordinal	
	Rapidez	1; 2; 3; 4; 5		Alto:
	Calidad		Escala de Likert	56 – 75
D2: Heterogeneidad	Prever		(5) Totalmente de acuerdo	Moderado:
	Estandarizar		(TA)	
	Calidad uniforme	6; 7; 8; 9; 10	(4) De acuerdo (DA)	35 - 55
	Servicio de calidad		(3) Indiferente (I)	Bajo:
Equidad		(2) En desacuerdo (ED)		
Producción		(1) Totalmente en desacuerdo	15 – 34	
D3: Inseparabilidad	Consumo	11; 12; 13;	(TD)	
	Proceso de producción	14; 15.		
	Resultado final			
	Calidad del proceso			

Nota: Adaptado de Gadea (2012, p. 11)

Tabla 2

Variable 2: Satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles/Rangos
D1: Material	Satisfacción material	1, 2, 3, 4,	Escala ordinal	Alto:
	Demanda del producto	5		56 – 75
	Funcionamiento de un producto		Escala de Likert	Moderado:
Eficacia del sistema de recuperación		(5) Nada satisfecho (NS)	35 - 55	
D2: Emocional de vía simple	Emocionalmente satisfechos	6, 7, 8, 9,	(4) Poco satisfecho (PS)	Bajo:
	Posibilidad de evaluación del usuario	10	(3) Satisfecho (S)	
	Comportamiento positivo del usuario		(2) Muy satisfecho (MS)	15 – 34
	Comportamiento negativo del usuario		(1) Sumamente satisfecho (SS)	
D3: Emocional de vía múltiple	Felicidad de los usuarios	11, 12,		
	Situación del servicio	13,14,15		
	Expectativa del servicio			
	Comprensión de la satisfacción emocional			

Nota: Adaptado de Eiglier y Langeard (2012, p. 43)

2.3 Metodología.

El método de la investigación fue descriptivo, en tal sentido que el proceso del estudio se describe sistemáticamente las características, hechos y fenómenos de la variable gestión de la calidad de servicio de los servidores públicos y la satisfacción del usuario en los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones – Lima.

Así Sánchez y Reyes (2015) explicaron que el método descriptivo tiene la finalidad de describir, analizar e interpretar en forma ordenada y precisa un contexto real de hechos y sus variables (p. 64).

2.4 Tipo de estudio.

En enfoque fue cuantitativo debido a que se realizaron procedimientos numéricos estadísticos cuantificables. Según Sánchez y Reyes (2015) explicaron que el enfoque cuantitativo admite procedimientos de la recopilación de los datos y además emplea estadística (p. 51).

La investigación por su naturaleza fue del tipo básica debido a que incrementa los conocimientos en lo referente a la gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, dando solución a los posibles problemas que se presentan en la realidad problemática de la investigación, prioritariamente en la solución de problemas reales en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016.

Según Valderrama (2015) detalló que la investigación básica está dirigida a colaborar aportando nuevos conocimientos científico, los cuales no necesariamente aportan resultados de utilidad práctica inmediato, más bien se interesa por recopilar datos de la realidad para engrandecer el conocimiento teórico-científico, dirigido al develamiento de nuevos principios y leyes (p. 164).

El nivel de la investigación fue del tipo descriptivo multivariable debido a que está diseñado para describir e interpretar las tablas estadísticas de las variables gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones. Lima 2016.

Según Jiménez (2004) en su libro Introducción al análisis multivariable, indicó que las investigaciones descriptivas multivariadas tienen el propósito de dar significancia a un conjunto de variables (p. 20).

Al respecto Supo (2012) en cuanto a los niveles descriptivos agregó estos describen hechos reales sociales o clínicos en un contexto dado temporal y geográfico determinado. Tiene como fin describir o estimar parámetros, además describen frecuencias y/o promedios (p. 2).

2.5 Diseño.

La investigación fue del tipo no experimental debido a que la variable en estudio no fue manipulada. Según Hernández et al. (2014) explicó que la investigación no experimental no hay manipulación de las variables, debido a que toma en cuenta la observación de los fenómenos reales y luego analizarlos (p. 152).

Es de alcance transversal debido a que se recopiló los datos en un único y solo momento, referente a los instrumentos establecidos en el estudio. Según Hernández et al., (2014) detalló que la investigación transversal es aquella en la que el instrumento se aplica en un solo y único momento a la muestra.

Esquema del diseño descriptivo multivariable.

n_1 ----- O_1

n_2 ----- O_2

Dónde:

n_1 : Muestra 1

n_2 : Muestra 2

O_1 : Observación de la gestión de la calidad de servicio

O_2 : Observación de la satisfacción del usuario

2.6 Población, muestra y muestreo.

Poblaciones.

Para el estudio se determinó dos poblaciones, que denominaremos población 1 y población 2. La población 1 conformada por los servidores públicos y la población 2

conformada por usuarios. Ambos grupos comprendidos al mes de diciembre del 2016 en la Superintendencia Nacional de Migraciones – Lima.

Población 1.

La población 1 estuvo conformada por 160 servidores públicos al mes de diciembre del 2016 en la Superintendencia Nacional de Migraciones – Lima.

Según Hernández et al., (2014) la población es el conjunto de elementos que es posible de ser analizado respecto a un fenómeno de estudio.

Tabla 3

Población de estudio 1

Gerencias	Cantidad
1 General	10
2 Servicios migratorios	30
3 De registro migratorio	30
4 De política migratoria	10
5 De usuarios	15
6 Oficina de recursos humanos	15
7 Oficina administración y finanza	10
8 Oficina de tecnología de la información, comunicación y estadística	10
9 Oficina de planeamiento y presupuesto	10
10 Oficina de asesoría jurídica	05
11 Oficina de fortalecimiento ético y lucha contra la corrupción	10
12 Oficina de imagen y comunicación estratégica	05
Total	160

Población 2.

La población 2 estuvo conformada por 18207 usuarios al mes de diciembre del 2016 en la Superintendencia Nacional de Migraciones – Lima.

Tabla 4

Población de estudio 2

	Ventanilla de servicios	Dic-2016
01	Ventanilla 1 (preferencial)	2 074
02	Ventanilla 2 (preferencial)	1 968
03	Ventanilla 3 (preferencial)	1 869
04	Ventanilla 4 (varios)	2 043
05	Ventanilla 5 (varios)	1 955
06	Ventanilla 6 (varios)	2 149
07	Ventanilla 7 (varios)	1 987
08	Ventanilla 8 (varios)	2 294
09	Ventanilla 9 (varios)	1 868
	Total	18 207

Muestras.

Para el estudio se determinó dos muestras, debido a que se tenía dos poblaciones de la siguiente manera:

Muestra 1.

Estuvo conformada por todos los 160 servidores públicos al mes de diciembre del 2016 en la Superintendencia Nacional de Migraciones – Lima. Por lo tanto se trata de una muestra censal. Según Hernández et al., (2014) explicó que cuando se toma a toda la población en el estudio se trata de una muestra censal, estos pueden ser personas, animales, plantas, objetos de la población” (p. 172).

Tabla 5
Muestra de estudio 1

Gerencias de la Superintendencia Nacional de Migraciones – Lima.	Cantidad
Total	160

Muestra 2.

La muestra a considerar, tomando como referencia las características de la población, fue probabilística estratificada en tanto que la población se divide en estratos y se elige una muestra. Realizando los cálculos estadísticos, la muestra aproximada de 376 usuarios al mes de diciembre del 2016 en la Superintendencia Nacional de Migraciones – Lima 2016.

Para hallar la muestra representativa se tiene la fórmula:

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

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(18207)}{(0.05)^2 (18207 - 1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = 376,23$$

Dónde:

n: muestra

Z: nivel de confianza: 1.96

p: variabilidad positiva: 50 %

q: variabilidad negativa: 50 %

N: población

e: margen de error: 5 %

Tabla 6

Muestra de estudio 2

	Ventanilla de servicios	Dic-2016
01	Ventanilla 1 (preferencial)	43
02	Ventanilla 2 (preferencial)	41
03	Ventanilla 3 (preferencial)	38
04	Ventanilla 4 (varios)	42
05	Ventanilla 5 (varios)	41
06	Ventanilla 6 (varios)	44
07	Ventanilla 7 (varios)	41
08	Ventanilla 8 (varios)	47
09	Ventanilla 9 (varios)	39
	Total muestra	376

Muestreo.**Muestreo para la muestra 1.**

Para la muestra 1 no se realizó muestreo debido a que se tomó en cuenta a toda la población conformada por 160 servidores públicos al mes de diciembre del 2016 en la Superintendencia Nacional de Migraciones – Lima.

Muestreo para la muestra 2.

Se realizó un muestreo probabilístico estratificado, y se determinó con base en el planteamiento del problema, el diseño de investigación y el alcance de sus contribuciones.

Según Sánchez y Reyes (2015) refirió que el muestreo probabilístico estratificado es “cuando puede calcularse con anticipación cuál es la probabilidad de poder obtener cada una de las muestras que sean posible a partir de una población u universo” (p. 157).

Teniendo en cuenta la siguiente relación para cada grupo estratificado:

$$\begin{array}{l}
 18\ 207 \dots\dots\dots 100 \% \\
 376 \dots\dots\dots x \%
 \end{array}$$

donde: $x = 2,07 \%$

Se realizaron los siguientes cálculos para cada ventanilla de servicio:

Ventanilla 1.

2074 100 %

x 2,07 %

donde: $x = 42,93 \cong 43$

De tal manera que este proceso algorítmico se realizó para cada ventanilla de atención al usuario, obteniéndose la siguiente muestra estratificada, según se observa en la siguiente tabla.

Tabla 7

Muestra seleccionada

	Ventanilla de servicios	Dic-2016	Valor de muestreo	usuarios
01	Ventanilla 1 (preferencial)	2074	42,93	43
02	Ventanilla 2 (preferencial)	1968	40,73	41
03	Ventanilla 3 (preferencial)	1869	38,49	38
04	Ventanilla 4 (varios)	2043	42,29	42
05	Ventanilla 5 (varios)	1955	40,46	41
06	Ventanilla 6 (varios)	2149	44,48	44
07	Ventanilla 7 (varios)	1987	41,13	41
08	Ventanilla 8 (varios)	2294	47,48	47
09	Ventanilla 9 (varios)	1868	38,66	39
	Total muestra			376

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas.

Por tratarse de una investigación cuantitativa, para ambas muestras se empleó la técnica de la encuesta para la recolección de datos como instrumento.

En tal sentido Hernández et al., (2014) explicó que la encuesta es “un procedimiento estandarizado para recabar información de una muestra amplia de sujetos” (p. 240).

Instrumentos.

Se utilizaron básicamente dos instrumentos de recolección de datos uno para cada variable, asimismo se realizó una prueba piloto con una muestra de 40 registros para cada variable en la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima 2016, cuyos resultados se tuvieron que hacer algunos ajustes en los instrumentos para determinar los resultados estimados en la investigación. Luego se realizó este procedimiento con la población real de estudio comprendida por 160 servidores públicos y 376 usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016.

Ficha técnica del instrumento 1: Gestión de la calidad de servicio.

Autor:	Luisa Mercedes Chicana Gómez
Año:	2016
Tipo:	Encuesta de opinión
Objetivo:	Evaluar sobre la gestión de la calidad de 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:	Servidores públicos de la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima 2016
Escala:	Ordinal
Escala Likert:	(5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indiferente (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.
Niveles/Rangos:	Alto: (56 puntos – 75 puntos) Moderado: (36 puntos – 55 puntos) Bajo: (15 puntos – 35 puntos)

Según Hernández et al., (2014) explicó que la escala Likert es una reunión de ítems expuestos de manera de juicios, para lo cual se solicita la percepción de los colaboradores (p. 238). Es decir se realiza la encuesta y los sujetos marcarán según su percepción cualquiera de las cinco alternativas eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala.

Ficha técnica del instrumento 2: Satisfacción del usuario.

Autor:	Luisa Mercedes Chicana Gómez
Año:	2016
Tipo:	Encuesta de opinión
Objetivo:	Evaluar sobre la satisfacción del usuario
Dimensiones:	Material (ítems 01 al 05) Emocional de vía simple (ítems 06 al 10) Emocional de vía múltiple (ítems 11 al 15)
Número ítems:	15 (agrupados)
Aplicación:	Directa
Tiempo de duración:	De 03 min a 05 min
Norma de aplicación:	Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima 2016
Escala:	Ordinal
Escala Likert:	(5) Nada satisfecho (NS); (4) Poco satisfecho (PS); (3) Satisfecho (S); (2) Muy satisfecho (MS); (1) Sumamente satisfecho (SS)
Niveles/Rangos	Alto: (56 puntos – 75 puntos) Moderado: (36 puntos – 55 puntos) Bajo: (15 puntos – 35 puntos)

2.8 Validez y confiabilidad del instrumento.

Validez del instrumento.

Tabla 8

Validez de expertos

Apellidos y nombre	Instrumento 1 (Gestión de la calidad)	Instrumento 2 (satisfacción del usuario)	Porcentaje
Dra. Isabel Menacho Vargas	Aplicable	Aplicable	100 %
Dr. Gimmy Asmad Mena	Aplicable	Aplicable	100 %
Mg. Lincol Olivás Ugarte	Aplicable	Aplicable	100 %

Los instrumentos fueron validados mediante juicio de experto, los cuales dieron su conformidad en cuanto a su suficiencia indicando que los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones que se desea medir.

Según Supo (2015) refirió que la validez de expertos “es la revisión crítica que realizan una o más personas con experiencia en cuestionarios y en la temática sobre el mismo” (p. 14).

Confiabilidad del instrumento 1: Gestión de la calidad de servicio

Para la prueba de confiabilidad se utilizó los resultados de la prueba piloto de 40 servidores públicos de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016, luego se almacenó en una base de datos para su análisis estadístico. Luego de este procedimiento se eliminó y a la vez se corrigieron algunos ítems, por lo que mejoró la confiabilidad de los instrumentos, para luego ser aplicados.

Hernández et al (2014), establece que: “la confiabilidad de un instrumento de medición es cuando produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200).

Para establecer la consistencia interna del instrumento se empleó el coeficiente alfa de Cronbach.

Tabla 9

Estadística de fiabilidad variable 1

Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	15

La tabla 7 expone la confiabilidad Alfa de Cronbach con una puntuación de 0,836 lo cual se interpreta como buena en la variable gestión de la calidad de servicio, además se expone los 15 ítems del instrumento.

Confiabilidad del instrumento 2: Satisfacción del usuario

Para establecer la consistencia interna del instrumento se empleó el coeficiente alfa de Cronbach.

Tabla 10

Estadística de fiabilidad variable 2

Alfa de Cronbach	N de elementos
,802	15

La tabla 8 presenta la confiabilidad de Alfa de Cronbach con una puntuación de 0,802 lo cual se interpreta como buena en la variable satisfacción del usuario, además se expone los 15 ítems del instrumento.

Se tiene la escala: (Bisquerra, 1998)

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

2.9 Métodos de análisis de datos.

El análisis de los datos obtenidos por medio de las encuestas se ordenará y se clasificará realizando la tabulación, mediante el uso del programa estadístico SPSS versión 23 se obtendrán las tablas y figuras porcentuales, las cuales han sido interpretadas.

2.10 Aspectos éticos.

El investigador se comprometió a respetar todos los derechos de los sujetos involucrados en la investigación.

El investigador tomó en cuenta:

Respetar de manera especial los derechos de todos los sujetos involucrados en la investigación.

El investigador ha tenido en cuenta que los sujetos que forman parte de toda la investigación, sean tratados en igual condición, por lo que no se tomó en cuenta: el racismo la discriminación por credo, raza u otra forma de segregación, debido a que todos los colaboradores son significativos y merecen el mismo respeto.

Denegar las terminaciones prejuiciosas, malintencionadas, imprecisas que de alguna manera ofendan a las personas que participan en la investigación.

III. Resultados

3.1 Estadística descriptiva.

Variable 1: Gestión de la calidad de servicio.

Tabla 11

Niveles de la gestión de la calidad de servicio

Gestión de la calidad de servicio (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	64	40,0
	Moderado	57	35,6
	Alto	39	24,4
	Total	160	100,0

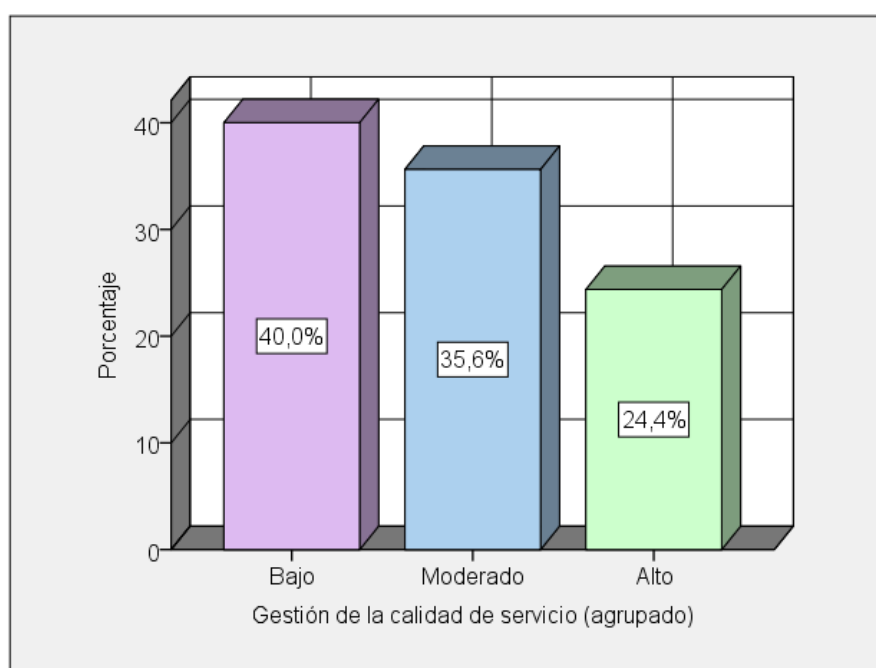


Figura 2. Niveles de la variable gestión de la calidad de servicio

En la tabla 11 y figura 2 se expone los valores porcentuales de la variable gestión de la calidad de servicio. Se observa que de los 160 servidores públicos de la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima, el 40,0 % (64) presentan un nivel bajo, el 35,6 % (57) presentan un nivel moderado y el 24,4 % (39) tienen un nivel alto. Se observa que los niveles bajo y moderado alcanzan un total 75,6 %, por lo que se puede evaluar como una gestión por debajo de lo esperado o deficiente en la gestión de la calidad de servicio.

Intangibilidad de gestión de la calidad de servicio

Tabla 12

Niveles de intangibilidad

Intangibilidad (agrupado)		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	59	36,9
	Moderado	62	38,8
	Alto	39	24,4
	Total	160	100,0

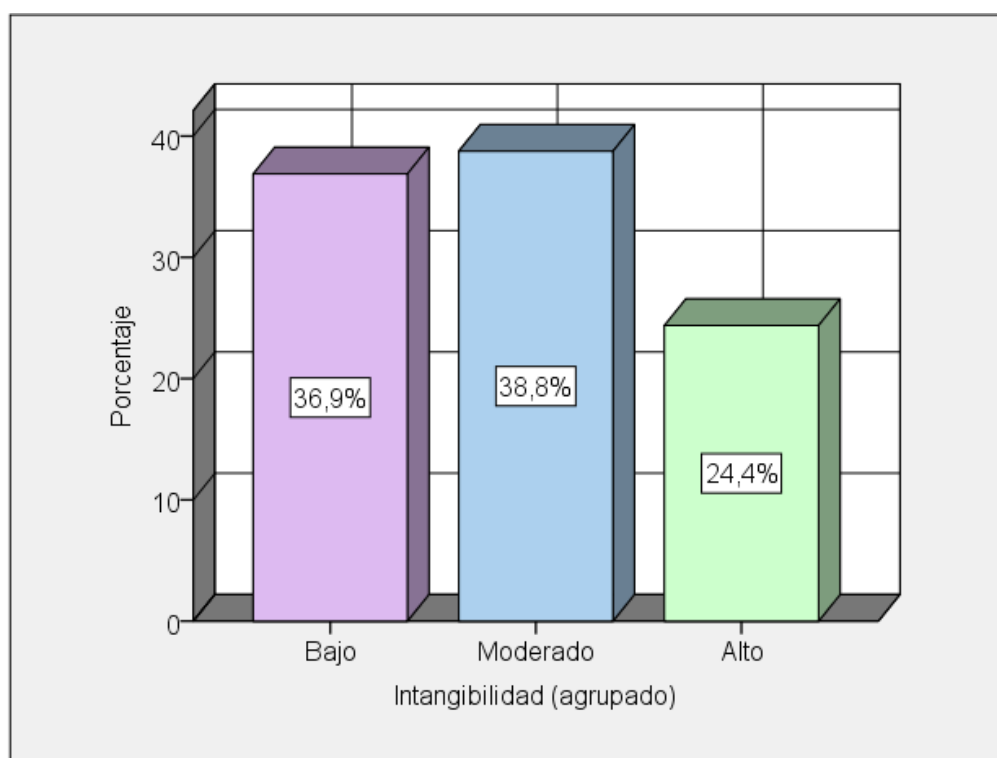


Figura 3. Niveles de la intangibilidad

En la tabla 12 y figura 3 se expone los valores porcentuales de la intangibilidad de la gestión de la calidad de servicio. Se observa que de los 160 servidores públicos de la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima, el 36,9 % (59) presentan un nivel bajo, el 38,8 % (62) presentan un nivel moderado y el 24,4 % (39) tienen un nivel alto. Se observa que los niveles bajo y moderado alcanzan un total 75,7 %, por lo que se puede evaluar como una gestión por debajo de lo esperado o deficiente en la intangibilidad de la gestión de la calidad de servicio.

Heterogeneidad de gestión de la calidad de servicio

Tabla 13

Niveles de la heterogeneidad

Heterogeneidad (agrupado)		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	31	19,4
	Moderado	86	53,8
	Alto	43	26,9
	Total	160	100,0

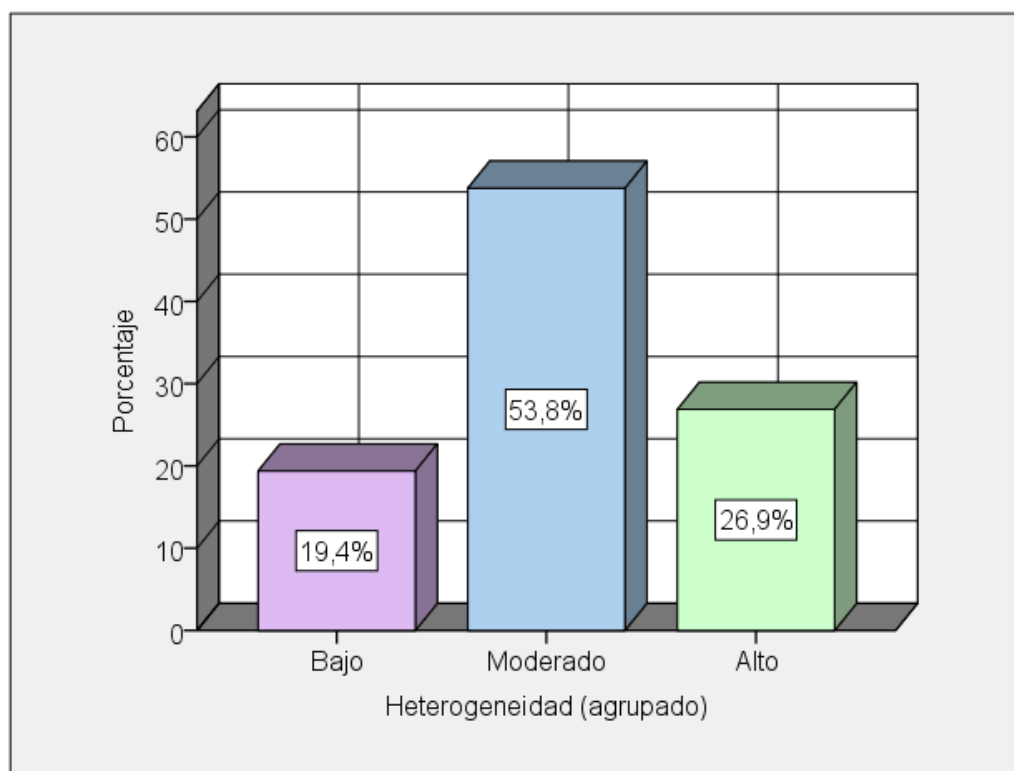


Figura 4. Diagrama de barras de los niveles de la dimensión heterogeneidad

En la tabla 13 y figura 4 se expone los valores porcentuales de la heterogeneidad de la gestión de la calidad de servicio. Se observa que de los 160 servidores públicos de la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima, el 19,4 % (31) presentan un nivel bajo, el 53,8 % (86) presentan un nivel moderado y el 26,9 % (43) tienen un nivel alto. Se observa que los niveles moderado y alto alcanzan un total 80,7 %, por lo que se puede evaluar como una gestión por encima de lo esperado o eficiente en la heterogeneidad de la gestión de la calidad de servicio.

Inseparabilidad de gestión de la calidad de servicio

Tabla 14

Niveles de inseparabilidad

Inseparabilidad (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	67	41,9
	Moderado	66	41,3
	Alto	27	16,9
	Total	160	100,0

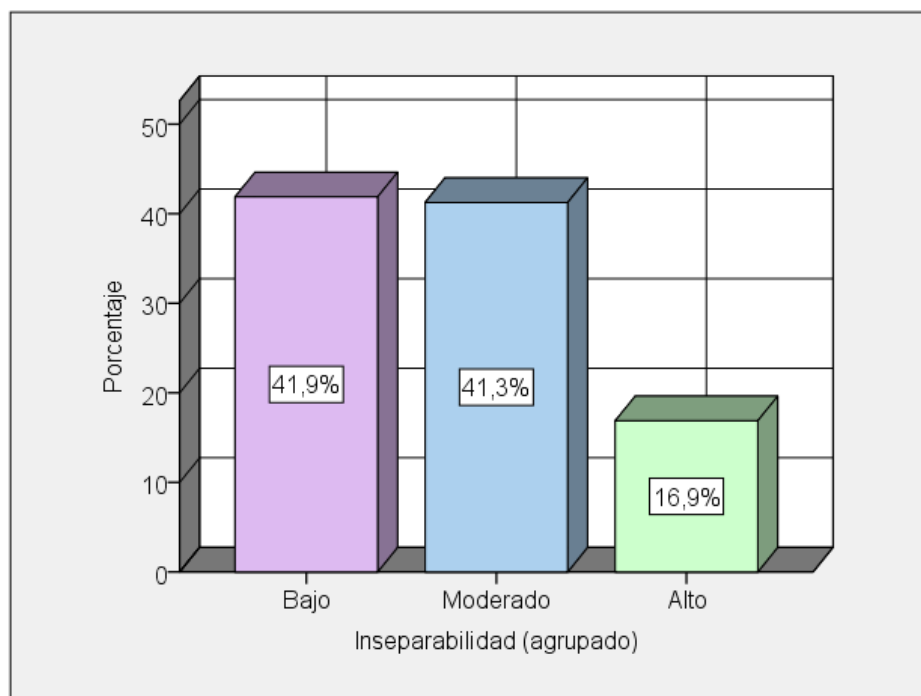


Figura 5. Diagrama de barras de los niveles de la dimensión inseparabilidad

En la tabla 14 y figura 5 se expone los valores porcentuales de la inseparabilidad de la gestión de la calidad de servicio. Se observa que de los 160 servidores públicos de la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima, el 41,9 % (67) presentan un nivel bajo, el 41,3 % (66) presentan un nivel moderado y el 16,9 % (27) tienen un nivel alto. Se observa que los niveles bajo y moderado alcanzan un total 83,2 %, por lo que se puede evaluar como una gestión por debajo de lo esperado o deficiente en la inseparabilidad de la gestión de la calidad de servicio.

Variable 2: Satisfacción del usuario.

Tabla 15

Niveles de la satisfacción del usuario

Satisfacción del usuario (agrupado)		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	134	35,6
	Moderado	153	40,7
	Alto	89	23,7
	Total	376	100,0

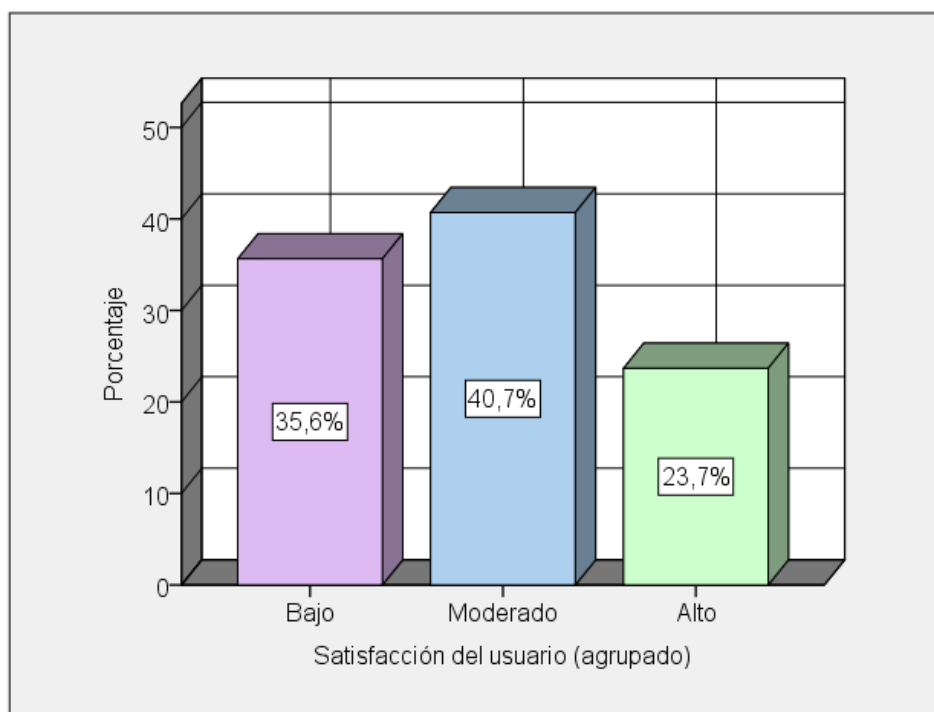


Figura 6. Niveles de satisfacción del usuario

En la tabla 15 y figura 6 se expone los valores porcentuales de la variable satisfacción del usuario. Se observa que de los 376 usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima, el 35,6 % (134) presentan un nivel bajo, el 40,7 % (153) presentan un nivel moderado y el 23,7 % (89) tienen un nivel alto. Se observa que los niveles bajo y moderado alcanzan un total 76,3 %, por lo que se puede evaluar como una gestión por debajo de lo esperado o deficiente en la satisfacción del usuario.

Material de la satisfacción del usuario.

Tabla 16

Niveles de material

Material (agrupado)		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	79	21,0
	Moderado	208	55,3
	Alto	89	23,7
	Total	376	100,0

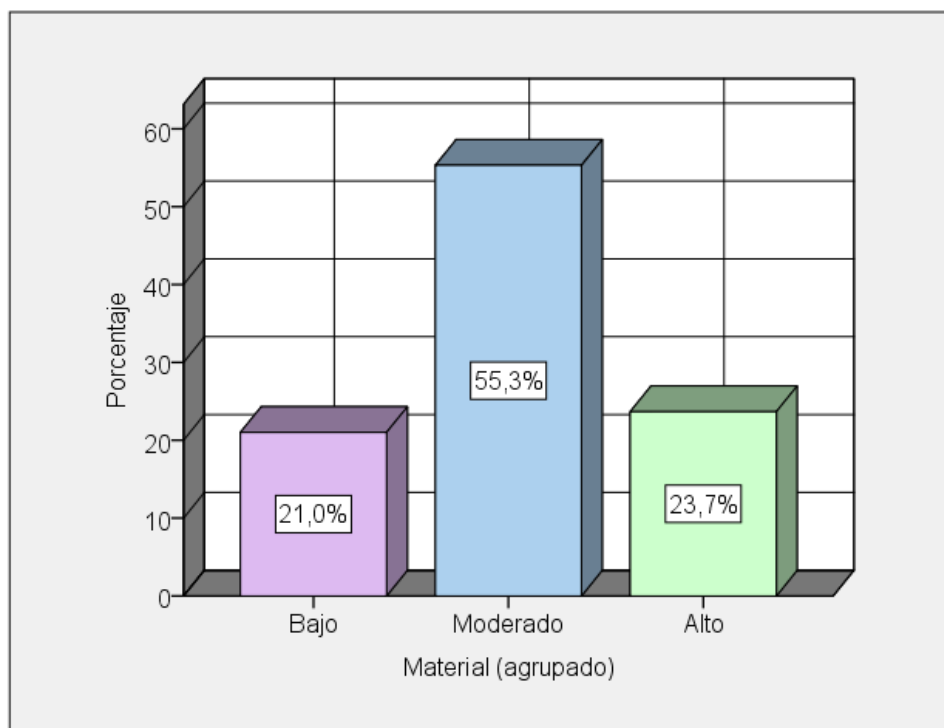


Figura 7. Diagrama de barras de los niveles de la dimensión material

En la tabla 16 y figura 7 se expone los valores porcentuales de lo material de la satisfacción del usuario. Se observa que de los 376 usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima, el 21,0 % (79) presentan un nivel bajo, el 55,3 (208) presentan un nivel moderado y el 23,7 % (89) tienen un nivel alto. Se observa que los niveles moderado y alto alcanzan un total 79,0 %, por lo que se puede evaluar como una gestión por encima de lo esperado o eficiente en lo material de la satisfacción del usuario.

Emocional de vía simple de la satisfacción del usuario.

Tabla 17

Niveles de la dimensión emocional de vía simple

Emocional de vía simple (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	134	35,6
	Moderado	153	40,7
	Alto	89	23,7
	Total	376	100,0

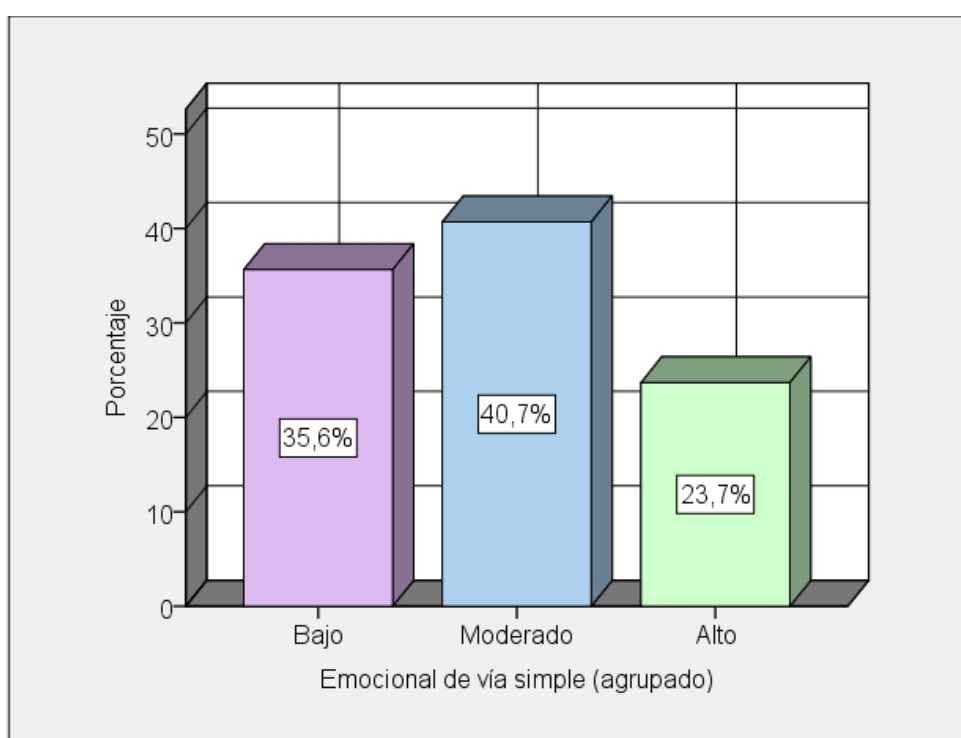


Figura 8. Diagrama de barras de los niveles de la dimensión emocional de vía simple

En la tabla 17 y figura 8 se expone los valores porcentuales de la dimensión emocional de vía simple. Se observa que de los 376 usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima, el 35,6 % (134) presentan un nivel bajo, el 40,7 % (153) presentan un nivel moderado y el 23,7 % (89) tienen un nivel alto. Se observa que los niveles bajo y moderado alcanzan un total 76,3 %, por lo que se puede evaluar como una gestión por debajo de lo esperado o deficiente en la emoción de vía simple de la satisfacción del usuario.

Emocional de vía múltiple de la satisfacción del usuario.

Tabla 18

Niveles emocional de vía múltiple

Emocional de vía simple (agrupado)		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	134	27,9
	Moderado	153	54,3
	Alto	89	17,8
	Total	376	100,0

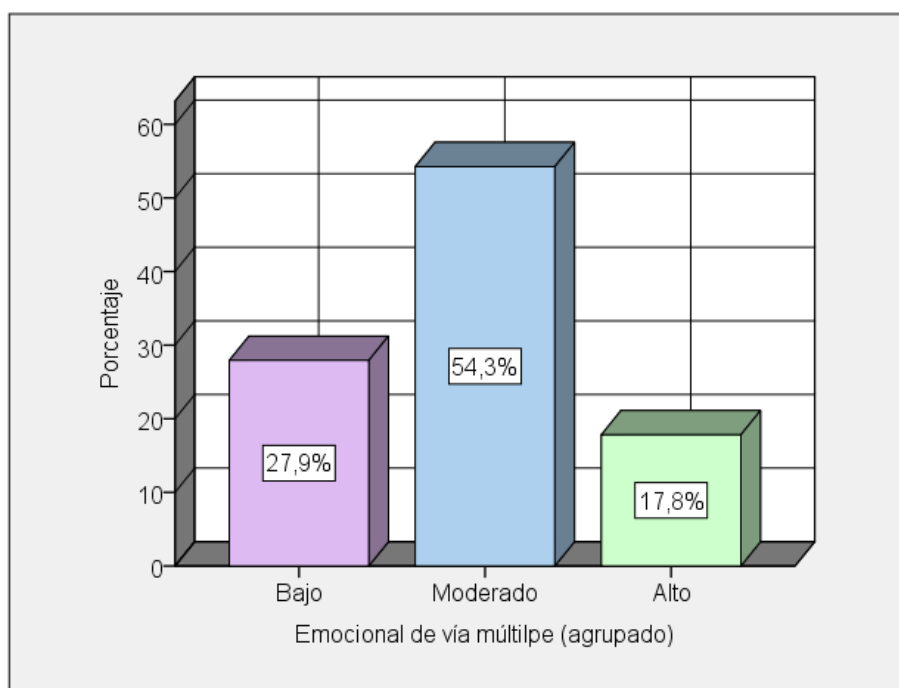


Figura 9. Diagrama de barras de los niveles de la dimensión emocional de vía múltiple

En la tabla 18 y figura 9 se expone los valores porcentuales de la dimensión emocional de vía múltiple. Se observa que de los 376 usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima, el 27,9 % (134) presentan un nivel bajo, 54,3 % (153) presentan un nivel moderado y el 17,8 % (89) tienen un nivel alto. Se observa que los niveles bajo y moderado alcanzan un total 82,2 %, por lo que se puede evaluar como una gestión por debajo de lo esperado o deficiente en la emoción de vía múltiple de la satisfacción del usuario.

IV. Discusión

En el análisis de los resultados en el estudio descriptivo de la gestión de la calidad de servicio, según la percepción de los servidores públicos de la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima. El 40,0 % presentan un nivel bajo lo cual indicaron que la gestión de la calidad es deficiente en cuanto a las actividades que se brinda a los trabajadores, el 35,6 % presentan un nivel moderado, indicando que existe una cantidad moderada de trabajadores que perciben una regular o intermedia atención de calidad de servicio y el 24,4 % tienen un nivel alto, por lo que muestra que un pequeño porcentaje de la población es atendida con cierta calidad de servicio. Estos hallazgos guardan relación con García (2016) en la Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Bio Bio, 2015, estudio de nivel descriptivo, de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, con una muestra probabilística de 321 usuarios Consejo. Que llegó a la conclusión que existe un alto porcentaje del 48 % insatisfacción de los usuarios en cuanto a los servicios que se brinda, un nivel intermedio del 36 % en cuanto a heterogeneidad y material que se brinda a los usuarios, por lo que la percepción de la población es deficiente por la deficiente gestión de la calidad de servicio.

En el análisis de los resultados descriptivos de la intangibilidad de la gestión de la calidad de servicio, según la percepción de los servidores públicos de la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima, se muestran puntuaciones del 36,9 % en nivel bajo, por lo que se observa cierta deficiencia en la intangibilidad, mostrando que los servicios tienen cierta dificultad de almacenar con rapidez, mientras que el 38,8 % presentan un nivel moderado y el 24,4 % tienen un nivel alto, indicando que a pesar de ciertas deficiencias que existe almacenamiento, rapidez y prevención de la gestión de la calidad de intangibilidad que se brinda en cierta medida a los trabajadores. Esto hallazgos se relaciona con Suarez (2015) en su estudio El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual, estudio del tipo descriptivo-correlacional, no experimental-transversal, la investigación tuvo por objetivo medir el nivel de calidad del servicio mediante el modelo Servqual en el centro de idiomas de la Universidad del Callao: 2011–2012, con una muestra de 374 alumnos, el investigador llegó a la siguiente conclusión: que el modelo muestra el nivel de calidad del servicio del centro de

idiomas expresado en un ponderado de 3.39 respecto a la tabla de expectativas y percepciones, además un nivel bajo de 48,4 % y nivel medio de 32,6 % de aceptación en la calidad del servicio.

Los resultados en el estudio descriptivo de la heterogeneidad de la gestión de la calidad de servicio, según la percepción de los servidores públicos de la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima, se observa que los niveles moderado y alto alcanzan un total 80,7 %, por lo que se puede evaluar como una gestión por encima de lo esperado o eficiente en la heterogeneidad de la gestión de la calidad de servicio, indicando que los servicios se pueden estandarizar a la población, por lo que los servicios de calidad deben ser equitativamente heterogéneos, de calidad y equidad uniforme. Estos hallazgos guardan relación con Arrue (2014) en su estudio Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la perspectiva del usuario. Estudio de nivel descriptivo, no experimental transversal, la investigación tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio de atención a usuarios, por lo que se utilizó una muestra de 196 usuarios de la oficina desconcentrada. El investigador llegó a la conclusión que en referencia a todos los usuarios entrevistados la percepción se encuentra en el nivel de satisfacción baja del 62 %, siendo una escala de calificación pero no suficiente respecto al servicio recibido en todo el proceso.

En el análisis de los resultados en el estudio descriptivo de la inseparabilidad de la gestión de la calidad de servicio, según la percepción de los servidores públicos de la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima, mostraron puntuaciones de 41,9 % en un nivel bajo, el 41,3 % un nivel moderado y el 16,9 % tienen un nivel alto. Se observa que los niveles bajo y moderado alcanzan un total 83,2 %, por lo que se puede evaluar como una gestión por debajo de lo esperado o deficiente en la inseparabilidad de la gestión de la calidad de servicio, indicando que hay deficiencias en los procesos de producción, consumo, calidad de los procesos y resultado final. Estos hallazgos guardan relación con Álvarez (2012) en Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecidos en redes de supermercados gubernamentales. Caracas-Venezuela, estudio descriptivo-

exploratorio, de diseño no experimental transeccional. Tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción de los clientes con respecto a la calidad del servicio ofrecido en una red de supermercados del gobierno, con una muestra de 839 clientes de los usuarios del establecimiento. El autor formula entre otras la conclusión que el índice de la calidad del servicio expuso un valor global de 1.27 %, indicando que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25.4 % en tal sentido existen oportunidades motivadoras de mejoras para lograr una satisfacción total.

En el análisis de los resultados en el estudio descriptivo de la satisfacción del usuario, según la percepción de los usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima, indicaron puntuaciones de 35,6 % presentan un nivel bajo, el 40,7 % presentan un nivel moderado y el 23,7 % tienen un nivel alto. Se observa que los niveles bajo y moderado alcanzan un total 76,3 %, por lo que se puede evaluar como una gestión por debajo de lo esperado o deficiente en la satisfacción del usuario. Lo cual indica la sensación de descontento por parte de los usuarios, los cuales procesan la información de valoración del cumplimiento de las funciones que tiene asignada un determinado bien de consumo o servicio. Estos hallazgos guardan relación con Lujan (2011) en investigación Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño, estudio de nivel descriptivo, de diseño no experimental. El estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción según las expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios, empleó una muestra aleatoria de 102 usuarios. Llegando a la conclusión que se determinó que el nivel de satisfacción global de 58 % poco satisfactorio, lo que ocasiona un nivel de baja calidad de servicio de salud.

Los resultados en el estudio descriptivo material de la satisfacción del usuario, según la percepción de los usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima, se observaron valores de los niveles moderado y alto alcanzando la puntuación total de 79,0 %, por lo que se puede evaluar como una gestión por encima de lo esperado o eficiente en lo material de la satisfacción del

usuario, lo cual indica que existe una satisfacción material se constata si un producto responde a la demanda o no, hay una satisfacción material, la cual está determinada por la eficacia del sistema de recuperación, recuperación de los sistemas de recuperación de los productos, lo que conlleva a que los usuarios se sientan satisfechos materialmente. Esto hallazgos guardan relación con Zegarra (2013) en su estudio Influencia de la gestión de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente del operador turístico Muchik Tours S.A.C el distrito de Trujillo en el periodo 2012-2013, estudio descriptivo-correlacional, no experimental de corte transversal, se empleó inductivo–deductivo, con un muestra aleatoria de 335 turistas. Tuvo como objetivo determinar de qué manera influye la gestión de calidad del servicio en la satisfacción del cliente del operador turístico, el estudio concluyo que se tiene una aceptación baja del 51,4 % y moderado del 22,3 %. Además la gestión de la calidad del servicio operador turístico Muchik Tours S.A.C influye positivamente en la satisfacción de sus clientes.

Los resultados en el estudio descriptivo emocional vía simple de la satisfacción del usuario, según la percepción de los usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima, la puntuaciones de 56,9 % presentan un nivel moderado y el 43,1 % tienen un nivel alto. Se observa que los niveles bajo y moderado alcanzan un total 76,3 %, por lo que se puede evaluar como una gestión por debajo de lo esperado o deficiente en la emoción de vía simple de la satisfacción del usuario. Lo que indicaron que los usuarios no se sienten emocionalmente felices por la atención que reciben, que la institución no cubre sus expectativas, se puede entender que la satisfacción puede afectar al comportamiento de un usuario positiva o negativamente. Esto hallazgos guardan relación con Rodríguez (2012) en La satisfacción del usuario en la enseñanza virtual: el caso del sistema universitario Andaluz, en la Universidad de Granada, estudio descriptivo-correlacional, de diseño no experimental transversal, cuyo objetivo fue analizar los factores que influyen en la satisfacción de los alumnos que cursan asignaturas on-line en las universidades andaluzas, empleo una muestra de 200 alumnos. El investigador llegó a conclusión que los resultados obtenidos de un nivel bajo e intermedio total de 62,3 %, sugieren en qué aspectos y en qué orden deben ponerse los esfuerzos para mejorar la satisfacción de los usuarios, ello

permitirá elevar el rendimiento en el proceso de aprendizaje de los estudiantes.

Los resultados en el estudio descriptivo emocional vía múltiple de la satisfacción del usuario, según la percepción de los usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima, la puntuaciones del 56,9 % presentan un nivel moderado y el 43,1 % tienen un nivel alto. Se observa que los niveles bajo y moderado alcanzan un total 82,2 %, por lo que se puede evaluar como una gestión por debajo de lo esperado o deficiente en la emoción de vía múltiple de la satisfacción del usuario. Por lo que se puede apreciar que existe descontento por parte de los usuarios. Lo emocional vía múltiple expresa que la felicidad de los usuarios depende no sólo de los servicios ofrecidos, sino también de otros factores como la situación y las expectativas acerca del servicio, permite la comprensión de la satisfacción emocional, expectativa del servicio. Esto hallazgos guardan relación con Del Salto (2014) en su tesis Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario, de diseño descriptivo-observacional, no experimental, transversal. Cuyo objetivo fue 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, con una muestra de 391 usuarios de la comunidad educativa. El investigador llegó a la siguiente conclusión: que los usuarios del departamento médico se encuentran satisfechos de la atención entre el 88,97 % y el 94,36 %.

V. Conclusiones

- Primera:** Se determinó los niveles porcentuales de la gestión de la calidad de servicio, según la percepción de los servidores públicos de la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima 2016. Se observó que los niveles bajo y moderado alcanzan un total 75,6 %, por lo que se puede evaluar como una gestión por debajo de lo esperado o deficiente en la gestión de la calidad de servicio. Lo que se indica que desde la perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios, no están conformes con los servicios que les da la administración, y han pasado a ser ciudadanos–clientes, que saben que pagan, y en consecuencia, exigen un cambio servicios de calidad. Asimismo se observó un nivel alto del 24,4 % del total de la población, lo que corresponde a un nivel no deseado respecto a la buena gestión de la calidad del servicio, según la percepción de los servidores públicos.
- Segunda:** Se determinó los niveles porcentuales de la intangibilidad de la gestión de la calidad de servicio, según la percepción de los servidores públicos de la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima 2016. Se observó que los niveles bajo y moderado alcanzan un total 75,7 %, por lo que se puede evaluar como una gestión por debajo de lo esperado o deficiente en la intangibilidad de la gestión de la calidad de servicio. Lo que indica que no hay rapidez de respuesta como servicio de calidad, falta prevención para cubrir demandas de calidad de servicio de la población. Asimismo se observó un nivel alto del 24,4 % del total de la población, lo que corresponde a un nivel no deseado respecto a la buena intangibilidad de la gestión de la calidad del servicio.
- Tercera:** Se determinó los niveles porcentuales de heterogeneidad de la gestión de la calidad de servicio, según la percepción de los servidores públicos de la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima 2016. Se observó que los niveles moderado y alto alcanzan un total 80,7 %, por lo que se puede evaluar como una gestión por encima de lo

esperado o eficiente en la heterogeneidad de la gestión de la calidad de servicio. Lo que indica que los servicios que brinda están homogenizados para todos los usuarios, por lo que se ve un nivel de calidad estándar, existe equidad en los servicios que se les da a los usuarios. Asimismo se observó un nivel alto del 26,9 % del total de la población, lo que corresponde a un nivel no deseado respecto a la buena heterogeneidad de la gestión de la calidad del servicio.

Cuarta: Se determinó los niveles porcentuales de inseparabilidad de la gestión de la calidad de servicio, según la percepción de los servidores públicos de la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima 2016. Se observó que los niveles bajo y moderado alcanzan un total 83,2 %, por lo que se puede evaluar como una gestión por debajo de lo esperado o deficiente en la inseparabilidad de la gestión de la calidad de servicio. Indicando que existe dificultad en los procesos de producción de lo que consume los usuarios, estos procesos están deficientes y tienen retardo en su producción final, de tal manera que los usuarios están insatisfechos en la calidad de los procesos. Asimismo se observó un nivel alto del 16,9 % del total de la población, lo que corresponde a un nivel no deseado respecto a la buena inseparabilidad de la gestión de la calidad del servicio.

Quinta: Se determinó los niveles porcentuales de satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016. Se observó que los niveles bajo y moderado alcanzan un total 76,3 %, por lo que se puede evaluar como una gestión por debajo de lo esperado o deficiente en la satisfacción del usuario. Se aprecia la sensación de descontento que se corresponde con una visión utilitarista del comportamiento del 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 asignada un determinado bien de consumo o servicio. Asimismo se observó un nivel alto del 23,7 % del total de la población, lo que corresponde a un nivel no

deseado respecto a la buena satisfacción del usuario.

Sexta: Se determinó los niveles porcentuales de material de satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016. Se observó que los niveles moderado y alto alcanzan un total 76,3 %, por lo que se puede evaluar como una gestión por encima de lo esperado o eficiente en lo material de la satisfacción del usuario. Lo que indica que la satisfacción material se constata si un producto responde a la demanda o no, si satisface materialmente o no. Esta satisfacción material está determinada por la eficacia del sistema de recuperación del producto y la eficacia del sistema de recuperación. Asimismo se observó un nivel alto del 23,7 % del total de la población, lo que corresponde al nivel no deseado respecto a lo material de la satisfacción del usuario.

Sétima: Se determinó los niveles porcentuales de emocional de vía simple de satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016. Se observó que los niveles bajo y moderado alcanzan un total 76,3 %, por lo que se puede evaluar como una gestión por debajo de lo esperado o deficiente en la emoción de vía simple de la satisfacción del usuario. Lo que indica que por su parte, a través de la satisfacción emocional de vía simple los usuarios no están felices o emocionalmente satisfechos, si las expectativas se cubren, entonces Introducimos dos razones que imprimen importancia a la satisfacción emocional, como es la posibilidad de evaluación y el comportamiento. La satisfacción puede afectar al comportamiento de un usuario positiva o negativamente. Asimismo se observó un nivel alto del 23,7 % del total de la población, lo que corresponde a un nivel no deseado respecto a lo emocional de vía simple de la satisfacción del usuario.

Octavo: Se determinó los niveles porcentuales de emocional de vía múltiple de satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016. Se observó que los niveles bajo y moderado alcanzan un total 82,2 %, por lo que se puede evaluar como una gestión por debajo de lo esperado o deficiente en la emoción de vía múltiple de la satisfacción del usuario. Se aprecia que existe insatisfacción emocional vía múltiple expresando infelicidad de los usuarios, lo que depende no sólo de los servicios ofrecidos, sino también de otros factores como la situación y las expectativas acerca del servicio, permite la comprensión de la satisfacción emocional, denominada positiva falsa, que corresponde a usuarios satisfechos aunque el resultado de sus consultas haya sido infructuoso. Asimismo se observó un nivel alto del 17,8 % del total de la población, lo que corresponde a un nivel no deseado respecto a lo emocional de vía múltiple de la satisfacción del usuario.

VI. Recomendaciones

- Primera:** Se recomienda a la Superintendencia Nacional de Migraciones en su calidad de organismo técnico encargado de hacer cumplir la política migratoria, organice capacitaciones en materia migratoria a efecto de mejorar la gestión de la calidad de servicio con niveles de excelencia, brindando servicios de manera oportuna eficaz y confiable en el marco del cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- Segunda:** Se recomienda a la Gerencia de Usuarios de Migraciones debe coordinar con las Jefaturas Zonales el cumplimiento de la políticas de Gestión de Migraciones con la finalidad de satisfacer los requerimientos y expectativas de los usuarios mejorando la gestión institucional brindando servicios oportunos y eficaces de manera oportuna, eficaz y confiable a fin de garantizar la satisfacción de los usuarios y la sostenibilidad institucional.
- Tercera:** Se recomienda a los funcionarios y servidores públicos fortalecer su nivel de conocimiento en temas de gestión de la calidad de servicio, con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios. En tal sentido, deberán capacitarse, llevar talleres, diplomados entre otros, para reforzar sus conocimientos.
- Cuarta:** Se sugiere a los investigadores tomar como referente esta investigación con la finalidad de fortalecer y ampliar el estudio, aumentando la población, las variables, el enfoque y su nivel de investigación con el fin de obtener nuevos resultados que acrecienta los conocimientos respecto a la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Quinta: Se propone a que se realicen investigaciones ampliando la población de trabajadores y usuario, así como otros niveles de investigación: correlacionales, explicativas, con la finalidad de acrecentar nuevos conocimientos que ayuden a conocer más las características y cualidades de la población con relación a la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

VII. Referencias bibliográficas

- Álvarez, L. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecidos en redes de supermercados gubernamentales*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Applegate, R. (2012). *User satisfaction with information Services: A Test of the Disconfirmation-Satisfaction Model with a Library OPAC* (3 ed.). Madison: University of Wisconsin.
- Arriaga, J. S. (2013). *Gestión de la calidad de servicio en el Estado*. Quito, Colombia: Universidad de Quito.
- Arrue, J. F. (2014). *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014*. Lima: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Bisquerra, R. (1989). *Métodos de investigación educativa. Guía práctica*. Barcelona CEAC.
- Bisquerra, R. A. (1998). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid, España: La Muralla.
- Civera Satorres, M. (2012). *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.
- Civera, M. S. (2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. Granada: Universidad de Granada - España.
- Cuatrecasas, L. (2011). *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- D'Elia, G., & Walsh, S. (s.f.). *La satisfaction de l'usager soul_vera-t-elles les biblioth_ques publiques*.
- 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.
- Eiglier, P., & L. E. (2012). *El marketing de servicios* (3 ed.). Madrid: Mac Graw Hill.

- Esteban, G. I. (2000). *Marketing de los Servicios*. Madrid: Esic.
- Gadea, A. (2012). *Gestión de la calidad en servicios públicos. La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios* (2 ed.). Barcelona, Barcelona, España: Universidad del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet.
- Galviz, G. I. (2011). *Calidad en la gestión de servicio*. Maracaibo, Venezuela: Universidad Rafael Urdaneta.
- García Ortegón, M., Gómez Álvarez, E., & Díaz Quiroz, G. (2011). Satisfacción del usuario como un indicador de calidad en el Servicio de Cirugía Cardiovascular del CMN 20 de Noviembre del ISSSTE. *Especialidades Médico-Quirúrgicas*.
- García Sánchez, I. (Mayo de 2007). *La nueva gestión pública: evolución y tendencias*. (I. d. Fiscales, Ed.) *Presupuesto y Gasto Público*(47), 37 - 64.
- García, J. (2016). *Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Bio Bio*. Chile: Universidad de Bio Bio.
- García, L. G. (2015). *Satisfacción del usuario y las empresas*. Medellín: Universidad de Medellín.
- Gómez, J. G. (2012). En *Epistemología y educación* (Primera ed.). Ciudad de Mexico, Mexico: Red tercer milenio.
- Gonzales, L. F. (2014). *Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Bio Bio*. Veracruz: Universidad de Bio Bio.
- Gordillo, A. (2013). *tratado de derecho administrativo y obras selectas*. Buenos Aires, Argentina.
- Grandez, J. L. (2012). *Satisfacción del cliente y gestión de calidad*. Buenos Aires, Argentina: Universidad del Chaco Austral.
- García, A. M., Acero, R. d., & Perea, J. M. (2012). *Economía y gestión*. Córdoba: Universidad de Córdoba.
- Guerra, B. D. (2013). *Gestión de la calidad de los servicios outsourcing para proveedores de una empresa de transportes de pasajeros*. Veracruz: Universidad Veracruzana - México.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (cuarta edición)*. México: McGraw-Hill.
- Herrera, E. (s/f). La gestión de los servicios públicos municipales y su financiamiento.
- Huiza, G. G. (2013). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre – Diciembre 2003*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Informe 2015-2016. (2016). *informe de transparencia de gestión 2015-2016*. Lima: Superintendencia Nacional de Migraciones.
- ISO 8402. (2004). *International Organization for Standardization*. Recuperado el 4 de 7 de 2016, de www.iso.org/iso/catalogue_detail
- ISO-9001. (2004). Recuperado el 25 de 10 de 2016, de https://www.ecured.cu/norma_iso9001:2000
- Jiménez, E. M. (2004). *Introducción al análisis multivariable*. México: McGraw-Hill.
- Kerlinger, F. N. (2002). *Investigación del comportamiento*. México, México: MG Graw Hill.
- Kia, L. T. (2011). *An evaluation of TQM and the techniques for successful implementation. Training for Quality*. California: MG Graw Hill.
- Lau, C. R., & Anderson, C. A. (2013). *A Three-Dimensional Perspective of Total Quality Management*. California: International Journal of Quality Menagement.
- Lujan, H. D. (2011). *Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño*. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- 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). Obtenido de http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-240570_archivo_pdf_sacBrasil.pdf

- Miranda, J. L. (2012). *Gestión de la calidad y la satisfacción del usuario en la Superintendencia de Migraciones Bolivariana 2012*. Caracas, Venezuela: Universidad de Caracas.
- Monsalve, C. C., & Hernández Rueda, S. (2015). *Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga*. Bogotá: Universidad Santo Toribio de Colombia.
- Morales, V. S., & Hernández, A. M. (2014). *Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización* (3 ed.). Málaga, Buenos Aires: Universidad de Málaga.
- Muñoz Marticorena, W. (2011). *Perú: La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del Estado*. Lima, Perú: Universidad Católica Sedes Sapientiae.
- Norma ISO 8402, N. (2010). *International Organization for Standardization*. Recuperado el 24 de 11 de 2016, de <https://www.iso.org/standard/20115.html>
- Norma ISO 9001, N. (2015). *ISO 9001 Sistema de gestión de la calidad*. Recuperado el 21 de 7 de 2016, de <http://www.Irqa.es/certificaciones/iso-9001-norma-calidad>
- Oliver, R. (2012). *Satisfacción, una Perspectiva sobre el Consumidor*. New York: McGraw-Hill.
- Paz Rodriguez, J. (2015). *Consecuencias Legales Derivadas de un Accidente Laboral*. A Coruña - España.
- PEI. (2015). *Plan estratégico institucional*. Lima: Superintendencia Nacional de Migraciones.
- Poll, R., & Peter, B. (2014). *Measuring quality international guidelines for performance measurement in academic libraries*. IFLA publications.
- Price, J. M., & Chen, E. E. (2011). *Total quality management in a small high-technology company*. California: Pearson Educación.
- 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.
- Rey Martín, C. (2000). *La satisfacción del usuario: un concepto en alza. Anales de documentación* N° 3, 139-153.
- Rodríguez, M. R., & Rodríguez, M. S. (1991). *Teoría y diseño de la investigación científica* (3 ed.). Lima: Atusparia.
- Rodríguez, O. (2012). *La satisfacción del usuario en la enseñanza virtual: El caso del Sistema Universitario Andaluz.* Granada.
- Roest, H., & Pieters, R. (2012). *Red analógica de la percepción de calidad de servicio.* Internacional de Administración de la Industria de Servicios, 4.
- Rojas, J. M. (2013). *Gestión por procesos y atención al usuario en los establecimientos del sistema nacional de salud.* Bolivia.
- Sacanell Berruero, 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.
- Spencer, B. A. (2012). *Models of Organization and Total Quality Management: A Comparison and Critical Evaluation.* New York: Academy of Management.
- Stahl, M., & Grigby, D. (1997). *Strategic Management: Total Quality and Global Competition.* Nevada: Blackwell business.
- Suarez, J. (2015). *El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao Periodo 2011–2012.* Callao: Universidad Nacional del callao.
- Supo, J. (2012). *Seminario de investigación científica, sinopsis del libro.* México: México.
- Tummala, V., & Tang, C. L. (2012). *Strategic Quality Management, Malcolm Baldrige and European Quality Awards and ISO 9000 Certification: Core concepts and comparative analysis.* University of Wisconsin.

- 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.
- Vogh, H. (2012). *El usuario es lo primero: la satisfacción del usuario como prioridad en la gestión*. Barcelona: Fundación Bertelsmann.
- Zegarra, A. C. (2013). *Influencia de la gestión de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente del operador turístico Muchik Tours S.A.C el distrito de Trujillo en el Periodo 2012-2013*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo .

VIII. Apéndice

Apéndice A: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones. Lima 2016

Autora: Luisa Mercedes Chicana Gómez

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>General: ¿Cuáles son los niveles de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016?</p> <p>Específicas 1) ¿Cuáles son los niveles de intangibilidad de la gestión de la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016? 2) ¿Cuáles son los niveles de heterogeneidad de la gestión de la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016? 3) ¿Cuáles son los niveles de inseparabilidad de la gestión de la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016? 4) ¿Cuáles son los niveles materiales de la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016? 5) ¿Cuáles son los niveles emocionales de vía simple de la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016? 6) ¿Cuáles son los niveles emocionales de vía múltiple de la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016?</p>	<p>General: Determinar los niveles de la gestión de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016.</p> <p>Específicas 1) Describir los niveles de intangibilidad de la gestión de la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016. 2) Describir los niveles de heterogeneidad de la gestión de la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016. 3) Describir los niveles de inseparabilidad de la gestión de la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016. 4) Describir los niveles materiales de la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016. 5) Describir los niveles emocionales de vía simple de la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016. 6) Describir los niveles emocionales de vía múltiple de la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016.</p>	Variable 1: Gestión de la calidad de servicio			
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índices
		D1: Intangibilidad	Almacenamiento Rapidez Calidad Prever	01 al 05	Escala Likert
		D2: Heterogeneidad	Estandarizar Calidad uniforme Servicio de calidad Equidad	06 al 10	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indiferente (2) En desacuerdo
		D3: Inseparabilidad	Producción Consumo Proceso de producción Resultado final Calidad del proceso	11 al 15	(1) Totalmente en desacuerdo
		Variable 2: Satisfacción del usuario			
		D1: Material	Satisfacción material Demanda del producto Funcionamiento de un producto Eficacia del sistema de recuperación	01 al 05	Escala Likert
		D2: Emocional de vía simple	Emocionalmente satisfechos Posibilidad de evaluación del usuario Comportamiento positivo del usuario Comportamiento negativo del usuario	06 al 10	
		D3: Emocional de vía múltiple.	Felicidad de los usuarios Situación del servicio Expectativa del servicio Comprensión de la satisfacción emocional	11 al 15	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL												
<p>Tipo: Básica debido a que incrementa los conocimientos en lo referente a la gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, interesándose prioritariamente en la solución de problemas reales en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016. Según Rodríguez y Rodríguez (1991) indicaron que la investigación básica “está orientada al incremento del conocimiento del campos definidos de la realidad para descubrir sus leyes, es decir, generalizaciones de conexiones relativamente constantes entre propiedades de hechos, tratando en consecuencia de explicar la naturaleza, la sociedad y el pensamiento (p. 39).</p> <p>Enfoque: Es de enfoque cuantitativo debido a que se van a realizar procedimientos numéricos estadísticos. Según Sánchez y Reyes (2015) el enfoque cuantitativo “supone procedimientos procesamientos de datos. Hace uso de la estadística descriptiva y/o inferencial” (p. 51).</p> <p>Nivel: Descriptivo multivariable debido a que se va a describir e interpretar las tablas estadísticas de las variables gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones. Lima 2016.</p> <p>Supo (2012), agrega que “los niveles descriptivos describen fenómenos sociales o clínicos en una circunstancia temporal y geográfico determinado. Su finalidad es describir o estimar parámetros. Se describen frecuencias y/o promedios” (p. 2).</p> <p>Método: Descriptivo, debido a que se describieron e interpretaron las variables Sánchez y Reyes (2015).</p> <p>Diseño: No experimental, transversal, debido a que las variables en estudio no se van a manipular, y solo se van a medir una única vez.(Hernández et al., 2014)</p> <p>Esquema del diseño descriptivo multivariable.</p> <p style="text-align: center;">n1 ----- O1 n2 ----- O2</p> <p>Dónde: n1 : Muestra 1 n2 : Muestra 2 O1 : Observación de la gestión de la calidad de servicio O2 : Observación de la satisfacción del usuario</p>	<p>Población: La investigación estuvo conformada por dos poblaciones, una para cada variable.</p> <p>Población 1: La población estuvo conformada por 160 servidores públicos de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016.</p> <table border="1" data-bbox="1205 564 1464 628"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Población total</td> </tr> <tr> <td>Servidores públicos</td> <td style="text-align: center;">160</td> </tr> </table> <p>Muestra 1: La muestra estuvo conformada por 160 servidores públicos de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016.</p> <p>Población 2: La población estuvo conformada por 18207 usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016.</p> <table border="1" data-bbox="1205 865 1464 928"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Población total</td> </tr> <tr> <td>usuarios</td> <td style="text-align: center;">18 207</td> </tr> </table> <p>Muestra 2: La muestra estuvo conformada aleatoriamente por 376 usuarios, según la siguiente fórmula.</p> $n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$ <table border="1" data-bbox="1205 1117 1464 1181"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Muestra 2</td> </tr> <tr> <td>usuarios</td> <td style="text-align: center;">376</td> </tr> </table>	Población total		Servidores públicos	160	Población total		usuarios	18 207	Muestra 2		usuarios	376	<p>Técnica Se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos, para lo cual se elaboró dos cuestionarios, uno para cada variable de estudio.</p> <p>Encuesta de opinión para la gestión de calidad de servicio (15 ítems). Encuesta de opinión para la satisfacción del usuario (15 ítems).</p> <p>La encuesta permitirá que la población de estudio dé una respuesta directa a las preguntas planteadas en relación a sus dimensiones e indicadores.</p>	<p>Descriptiva Mediante el programa estadístico SPSS, versión 23. Se obtuvieron las tablas y figuras de las variables y sus dimensiones. Las tablas y figuras fueron interpretadas desde el punto de mayor relevancia desde el punto de vista del estudio.</p>
Población total															
Servidores públicos	160														
Población total															
usuarios	18 207														
Muestra 2															
usuarios	376														

Apéndice B: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ



"Decenio de las personas con Discapacidad en el Perú"
"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima, 01 de marzo de 2017.

CARTA N° 113 -2017-MIGRACIONES-RH

Señor;

Ing. CARLOS VENTURO ORBEGOSO
Director de la Escuela de Postgrado
Universidad Cesar Vallejo
Presente.-

Asunto: Autorizo acceso a la Entidad para desarrollar el trabajo de investigación.

Ref: Tesis para optar el Grado de Magister en Gestión Pública.

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y en relación al asunto de la referencia se hace de conocimiento que, con la finalidad de realizar trabajo académico de investigación, se autorizó acceso a las instalaciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones, para la aplicación del instrumento: Encuesta de gestión de calidad y satisfacción de usuarios, a la señorita **LUISA MERCEDES CHICANA GÓMEZ**, identificada con DNI N° 40549903, la misma que conforme a la documentación que adjunta se encuentra cursando el Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo y desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones"

Es preciso indicar, que los resultados de dicha trabajo de investigación servirán a la Superintendencia para evaluar la implementación de las recomendaciones, con el objetivo de mejorar la atención a los ciudadanos, así como los servicios que presta la entidad.

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

DANIEL DARIO SEDÁN VILLACORTA
Director General
Oficina de Recursos Humanos
MIGRACIONES

Apéndice C: Matriz de datos

dato Luisa chicama.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

Visible: 46 de 46 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23
1	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
2	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
4	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
5	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3
6	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
7	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
12	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
13	4	3	2	4	3	2	3	2	4	1	3	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2
14	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
16	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
17	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
18	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
19	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2
20	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
21	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
22	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
23	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
24	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3
25	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
26	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ON

dato Luisa chicama.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

Visible: 46 de 46 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23
30	4	3	2	4	3	2	3	2	4	1	3	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2
31	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
33	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
34	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
35	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
36	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
37	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
38	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2
39	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
40	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
41	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
42	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
43	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3
44	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
45	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
50	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
51	4	3	2	4	3	2	3	2	4	1	3	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2
52	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
54	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
55	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
56	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
57	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
58	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está en el Área de estado de archivo segmentado

dato Luisa chicama.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

Visible: 46 de 46 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23
59	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
60	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2
61	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
62	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
63	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
64	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
65	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
66	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
67	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2
68	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
69	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
70	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
71	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
72	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3
73	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
74	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	3
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
80	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
81	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
82	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
83	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
84	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
85	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
86	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2
87	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

dato Luisa chicama.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

Visible: 46 de 46 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23
88	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
89	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
90	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
91	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3
92	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
93	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
94	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
96	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
97	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2
98	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
99	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
100	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
101	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
102	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3
103	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
104	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
105	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	3
107	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
108	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
109	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2
110	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
111	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
112	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
113	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
114	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3
115	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
116	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

dato Luisa chicama.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

Visible: 46 de 46 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23
117	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2
118	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
119	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
120	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
121	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
122	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3
123	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
124	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
125	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	3
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
129	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
130	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
131	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
132	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
133	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
134	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2
135	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
136	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
137	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
138	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
139	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3
140	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
141	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
142	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	3
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

dato Luisa chicama.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

Visible: 46 de 46 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23
146	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
147	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
148	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2
149	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
150	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
151	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
152	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
153	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3
154	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
155	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
156	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	3
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
160	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
161	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
162	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2
163	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
164	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
165	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
166	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
167	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3
168	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
169	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
170	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
171	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	3
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
174	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

dato Luisa chicama.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

Visible: 46 de 46 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23
175	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
176	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2
177	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
178	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
179	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
180	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
181	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3
182	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
183	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
184	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
185	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	3
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
188	4	3	2	4	3	2	3	2	4	1	3	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2
189	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
191	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
192	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
193	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
194	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
195	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2
196	4	4	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
197	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
198	4	3	2	4	3	2	3	2	4	1	3	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2
199	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
201	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
202	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
203	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3

Vista de datos Vista de variables

Datos SSPS Tesis Luisa 14 en... Resultado1 [Doc... dato Luisa chica... ES 1:28 01/01/2008

dato Luisa chicama.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

207 : p23 3 Visible: 46 de 46 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23
204	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
205	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
206	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2
207	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
208	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
209	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
210	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
211	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
212	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
213	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2
214	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
215	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
216	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
217	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
218	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3
219	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
220	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
221	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
222	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	3
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
225	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
226	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
227	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
228	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2
229	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
230	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
231	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
232	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

dato Luisa chicama.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

207 : p23 3 Visible: 46 de 46 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23
233	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3
234	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
235	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
236	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
237	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	3
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
240	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
241	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2
242	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
243	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
244	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
245	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
246	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3
247	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
248	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
249	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
250	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	3
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
253	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
254	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
255	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
256	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
257	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
258	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2
259	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
260	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
261	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

dato Luisa chicama.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

207 : p23 3 Visible: 46 de 46 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23
262	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
263	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3
264	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
265	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
266	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
267	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	3
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
270	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
271	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
272	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
273	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2
274	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
275	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
276	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
277	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
278	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3
279	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
280	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
281	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
282	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	3
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
284	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
285	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
286	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
287	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2
288	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
289	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
290	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

dato Luisa chicama.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

207 : p23 3 Visible: 46 de 46 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23
291	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
292	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3
293	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
294	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
295	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
296	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	3
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
299	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
300	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
301	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
302	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2
303	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
304	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
305	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
306	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
307	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3
308	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
309	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
310	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
311	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	3
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	4	4	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
314	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
315	4	3	2	4	3	2	3	2	4	1	3	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2
316	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
317	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
318	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
319	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

dato Luisa chicama.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

207 : p23 3 Visible: 46 de 46 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23
320	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
321	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
322	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
323	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2
324	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
325	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
326	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
327	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
328	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3
329	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
330	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
331	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
332	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	3
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
334	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
335	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
336	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2
337	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
338	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
339	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
340	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
341	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3
342	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
343	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
344	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
345	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	3
346	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
347	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
348	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

dato Luisa chicama.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

207 : p23 3 Visible: 46 de 46 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23
349	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
350	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
351	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2
352	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
353	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
354	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
355	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
356	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3
357	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
358	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
359	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
360	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	3
361	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
362	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
363	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2
364	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
365	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
366	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
367	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
368	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3
369	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
370	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
371	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
372	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
373	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
374	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2
375	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
376	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
377																							

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*dato Luisa chicama.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

2 : Visible: 46 de 46 variables

	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	D1V1	D2V1	D3V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	V2	BaremosV1	BaremosD1V1	BaremosD2V1	BaremosD3V1	BaremosV2	BaremosD1V2	BaremosD2V2	BaremosD3V2	var
1	5	4	3	5	4	3	4	21	16	20	57	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	
2	4	3	3	4	3	3	3	17	16	18	51	17	16	16	49	2	2	2	2	2	2	2	2	
3	5	4	4	5	4	4	4	22	20	21	63	22	21	21	64	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	2	3	3	2	3	3	13	14	16	43	14	13	14	41	2	2	2	2	2	2	2	2	
5	5	3	3	5	3	3	4	19	16	19	54	19	17	18	54	2	3	2	3	2	3	2	2	
6	4	5	4	4	5	4	3	22	18	22	62	21	22	20	63	3	3	2	3	3	3	3	3	
7	5	4	3	5	4	3	4	21	18	20	59	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	4	15	16	16	47	15	15	16	46	2	2	2	2	2	2	2	2	
9	5	2	3	5	2	3	4	17	16	18	51	18	15	17	50	2	2	2	2	2	2	2	2	
10	4	4	4	4	4	4	3	20	18	18	56	20	20	19	59	3	3	2	2	3	3	3	3	
11	4	4	3	4	4	3	3	19	13	17	49	18	18	17	53	2	3	2	2	2	2	2	2	
12	4	4	3	4	4	3	3	19	17	19	55	18	18	17	53	2	3	2	3	2	2	2	2	
13	4	3	2	4	3	2	3	16	12	15	43	15	14	14	43	2	2	2	2	2	2	2	2	
14	4	4	4	4	4	4	4	20	18	20	58	20	20	20	60	3	3	2	3	3	3	3	3	
15	4	3	3	4	3	3	4	17	17	16	50	17	16	17	50	2	2	2	2	2	2	2	2	
16	4	4	3	4	4	3	3	19	15	19	53	18	18	17	53	2	3	2	3	2	2	2	2	
17	4	4	3	4	4	3	4	19	19	19	57	18	18	18	54	3	3	3	3	2	2	2	2	
18	5	5	4	5	5	4	3	24	19	23	66	23	23	21	67	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	4	3	2	4	3	2	4	16	13	16	45	15	14	15	44	2	2	2	2	2	2	2	2	
20	5	4	3	5	4	3	4	21	16	20	57	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	
21	4	3	3	4	3	3	3	17	16	18	51	17	16	16	49	2	2	2	2	2	2	2	2	
22	5	4	4	5	4	4	4	22	20	21	63	22	21	21	64	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	2	3	3	2	3	3	13	14	16	43	14	13	14	41	2	2	2	2	2	2	2	2	
24	5	3	3	5	3	3	4	19	16	19	54	19	17	18	54	2	3	2	3	2	3	2	2	
25	4	5	4	4	5	4	3	22	18	22	62	21	22	20	63	3	3	2	3	3	3	3	3	
26	5	4	3	5	4	3	4	21	18	20	59	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	3	3	3	4	15	16	16	47	15	15	16	46	2	2	2	2	2	2	2	2	
28	5	2	3	5	2	3	4	17	16	18	51	18	15	17	50	2	2	2	2	2	2	2	2	
29	4	4	4	4	4	4	3	20	18	18	56	20	20	19	59	3	3	2	2	3	3	3	3	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*dato Luisa chicama.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

Visible: 46 de 46 variables

	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	D1V1	D2V1	D3V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	V2	BaremosV1	BaremosD1V1	BaremosD2V1	BaremosD3V1	BaremosV2	BaremosD1V2	BaremosD2V2	BaremosD3V2	var
29	4	4	4	4	4	4	3	20	18	18	56	20	20	19	59	3	3	2	2	3	3	3	3	
30	4	3	2	4	3	2	3	16	12	15	43	15	14	14	43	2	2	2	2	2	2	2	2	
31	4	4	4	4	4	4	4	20	18	20	58	20	20	20	60	3	3	2	3	3	3	3	3	
32	4	3	3	4	3	3	4	17	17	16	50	17	16	17	50	2	2	2	2	2	2	2	2	
33	4	4	3	4	4	3	3	19	15	19	53	18	18	17	53	2	3	2	3	2	2	2	2	
34	5	5	4	5	5	4	4	24	20	23	67	23	23	22	68	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	4	4	3	4	4	3	4	19	19	19	57	18	18	18	54	3	3	3	3	2	2	2	2	
36	4	4	3	4	4	3	4	19	19	19	57	18	18	18	54	3	3	3	3	2	2	2	2	
37	5	5	4	5	5	4	3	24	19	23	66	23	23	21	67	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	4	3	2	4	3	2	4	16	13	16	45	15	14	15	44	2	2	2	2	2	2	2	2	
39	5	4	3	5	4	3	4	21	16	20	57	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	
40	4	3	3	4	3	3	3	17	16	18	51	17	16	16	49	2	2	2	2	2	2	2	2	
41	5	4	4	5	4	4	4	22	20	21	63	22	21	21	64	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	3	2	3	3	2	3	3	13	14	16	43	14	13	14	41	2	2	2	2	2	2	2	2	
43	5	3	3	5	3	3	4	19	16	19	54	19	17	18	54	2	3	2	3	2	3	2	2	
44	4	5	4	4	5	4	3	22	18	22	62	21	22	20	63	3	3	2	3	3	3	3	3	
45	5	4	3	5	4	3	4	21	18	20	59	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	
46	3	3	3	3	3	3	4	15	16	16	47	15	15	16	46	2	2	2	2	2	2	2	2	
47	5	2	3	5	2	3	4	17	16	18	51	18	15	17	50	2	2	2	2	2	2	2	2	
48	4	4	4	4	4	4	3	20	18	18	56	20	20	19	59	3	3	2	2	3	3	3	3	
49	4	4	3	4	4	3	3	19	13	17	49	18	18	17	53	2	3	2	2	2	2	2	2	
50	4	4	3	4	4	3	3	19	17	19	55	18	18	17	53	2	3	2	3	2	2	2	2	
51	4	3	2	4	3	2	3	16	12	15	43	15	14	14	43	2	2	2	2	2	2	2	2	
52	4	4	4	4	4	4	4	20	18	20	58	20	20	20	60	3	3	2	3	3	3	3	3	
53	4	3	3	4	3	3	4	17	17	16	50	17	16	17	50	2	2	2	2	2	2	2	2	
54	4	4	3	4	4	3	3	19	15	19	53	18	18	17	53	2	3	2	3	2	2	2	2	
55	5	5	4	5	5	4	4	24	20	23	67	23	23	22	68	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	4	4	3	4	4	3	4	19	19	19	57	18	18	18	54	3	3	3	3	2	2	2	2	
57	5	5	4	5	5	4	3	24	20	23	66	23	23	21	67	3	3	3	3	3	3	3	3	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*dato Luisa chicama.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

2: Visible: 46 de 46 variables

	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	D1V1	D2V1	D3V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	V2	BaremosV1	BaremosD1V1	BaremosD2V1	BaremosD3V1	BaremosV2	BaremosD1V2	BaremosD2V2	BaremosD3V2	var
57	5	5	4	5	5	4	3	24	19	23	66	23	23	21	67	3	3	3	3	3	3	3	3	
58	4	4	3	4	4	3	4	19	19	19	57	18	18	18	54	3	3	3	3	2	2	2	2	
59	5	5	4	5	5	4	3	24	19	23	66	23	23	21	67	3	3	3	3	3	3	3	3	
60	4	3	2	4	3	2	4	16	13	16	45	15	14	15	44	2	2	2	2	2	2	2	2	
61	5	4	3	5	4	3	4	21	16	20	57	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	
62	4	3	3	4	3	3	3	17	16	18	51	17	16	16	49	2	2	2	2	2	2	2	2	
63	5	4	4	5	4	4	4	22	20	21	63	22	21	21	64	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	3	2	3	3	3	2	3	13	14	16	43	14	13	14	41	2	2	2	2	2	2	2	2	
65	4	4	3	4	4	3	4	19	19	19	57	18	18	18	54	3	3	3	3	2	2	2	2	
66	5	5	4	5	5	4	3	24	19	23	66	23	23	21	67	3	3	3	3	3	3	3	3	
67	4	3	2	4	3	2	4	16	13	16	45	15	14	15	44	2	2	2	2	2	2	2	2	
68	5	4	3	5	4	3	4	21	16	20	57	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	
69	4	3	3	4	3	3	3	17	16	18	51	17	16	16	49	2	2	2	2	2	2	2	2	
70	5	4	4	5	4	4	4	22	20	21	63	22	21	21	64	3	3	3	3	3	3	3	3	
71	3	2	3	3	2	3	3	13	14	16	43	14	13	14	41	2	2	2	2	2	2	2	2	
72	5	3	3	5	3	3	4	19	16	19	54	19	17	18	54	2	3	2	3	2	3	2	2	
73	4	5	4	4	5	4	3	22	18	22	62	21	22	20	63	3	3	2	3	3	3	3	3	
74	5	4	3	5	4	3	4	21	18	20	59	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	
75	3	3	3	3	3	3	4	15	16	16	47	15	15	16	46	2	2	2	2	2	2	2	2	
76	5	2	3	5	2	3	4	17	16	18	51	18	15	17	50	2	2	2	2	2	2	2	2	
77	4	4	4	4	4	4	3	20	18	18	56	20	20	19	59	3	3	2	2	3	3	3	3	
78	4	4	4	4	4	4	4	20	18	20	58	20	20	20	60	3	3	2	3	3	3	3	3	
79	4	3	3	4	3	3	4	17	17	16	50	17	16	17	50	2	2	2	2	2	2	2	2	
80	4	4	3	4	4	3	3	19	15	19	53	18	18	17	53	2	3	2	3	2	2	2	2	
81	5	5	4	5	5	4	4	24	20	23	67	23	23	22	68	3	3	3	3	3	3	3	3	
82	4	4	3	4	4	3	4	19	19	19	57	18	18	18	54	3	3	3	3	2	2	2	2	
83	5	5	4	5	5	4	3	24	19	23	66	23	23	21	67	3	3	3	3	3	3	3	3	
84	4	4	3	4	4	3	4	19	19	19	57	18	18	18	54	3	3	3	3	2	2	2	2	
85	5	5	4	5	5	4	3	24	19	23	66	23	23	21	67	3	3	3	3	3	3	3	3	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*dato Luisa chicama.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

2: Visible: 46 de 46 variables

	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	D1V1	D2V1	D3V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	V2	BaremosV1	BaremosD1V1	BaremosD2V1	BaremosD3V1	BaremosV2	BaremosD1V2	BaremosD2V2	BaremosD3V2	var
85	5	5	4	5	5	4	3	24	19	23	66	23	23	21	67	3	3	3	3	3	3	3	3	
86	4	3	2	4	3	2	4	16	13	16	45	15	14	15	44	2	2	2	2	2	2	2	2	
87	5	4	3	5	4	3	4	21	16	20	57	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	
88	4	3	3	4	3	3	3	17	16	18	51	17	16	16	49	2	2	2	2	2	2	2	2	
89	5	4	4	5	4	4	4	22	20	21	63	22	21	21	64	3	3	3	3	3	3	3	3	
90	3	2	3	3	2	3	3	13	14	16	43	14	13	14	41	2	2	2	2	2	2	2	2	
91	5	3	3	5	3	3	4	19	16	19	54	19	17	18	54	2	3	2	3	2	3	2	2	
92	4	5	4	4	5	4	3	22	18	22	62	21	22	20	63	3	3	2	3	3	3	3	3	
93	5	4	3	5	4	3	4	21	18	20	59	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	
94	3	3	3	3	3	3	4	15	16	16	47	15	15	16	46	2	2	2	2	2	2	2	2	
95	4	4	3	4	4	3	4	19	19	19	57	18	18	18	54	3	3	3	3	2	2	2	2	
96	5	5	4	5	5	4	3	24	19	23	66	23	23	21	67	3	3	3	3	3	3	3	3	
97	4	3	2	4	3	2	4	16	13	16	45	15	14	15	44	2	2	2	2	2	2	2	2	
98	5	4	3	5	4	3	4	21	16	20	57	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	
99	4	3	3	4	3	3	3	17	16	18	51	17	16	16	49	2	2	2	2	2	2	2	2	
100	5	4	4	5	4	4	4	22	20	21	63	22	21	21	64	3	3	3	3	3	3	3	3	
101	3	2	3	3	2	3	3	13	14	16	43	14	13	14	41	2	2	2	2	2	2	2	2	
102	5	3	3	5	3	3	4	19	16	19	54	19	17	18	54	2	3	2	3	2	3	2	2	
103	4	5	4	4	5	4	3	22	18	22	62	21	22	20	63	3	3	2	3	3	3	3	3	
104	5	4	3	5	4	3	4	21	18	20	59	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	
105	3	3	3	3	3	3	4	15	16	16	47	15	15	16	46	2	2	2	2	2	2	2	2	
106	5	2	3	5	2	3	4	17	16	18	51	18	15	17	50	2	2	2	2	2	2	2	2	
107	4	4	3	4	4	3	4	19	19	19	57	18	18	18	54	3	3	3	3	2	2	2	2	
108	5	5	4	5	5	4	3	24	19	23	66	23	23	21	67	3	3	3	3	3	3	3	3	
109	4	3	2	4	3	2	4	16	13	16	45	15	14	15	44	2	2	2	2	2	2	2	2	
110	5	4	3	5	4	3	4	21	16	20	57	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	
111	4	3	3	4	3	3	3	17	16	18	51	17	16	16	49	2	2	2	2	2	2	2	2	
112	5	4	4	5	4	4	4	22	20	21	63	22	21	21	64	3	3	3	3	3	3	3	3	
113	2	2	2	2	2	2	2	12	14	16	42	14	12	14	41	2	2	2	2	2	2	2	2	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*dato Luisa chicama.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

Visible: 46 de 46 variables

	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	D1V1	D2V1	D3V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	V2	BaremosV1	BaremosD1V1	BaremosD2V1	BaremosD3V1	BaremosV2	BaremosD1V2	BaremosD2V2	BaremosD3V2	var
113	3	2	3	3	2	3	3	13	14	16	43	14	13	14	41	2	2	2	2	2	2	2	2	2
114	5	3	3	5	3	3	4	19	16	19	54	19	17	18	54	2	3	2	3	2	3	2	2	2
115	4	4	3	4	4	3	4	19	19	19	57	18	18	18	54	3	3	3	3	2	2	2	2	2
116	5	5	4	5	5	4	3	24	19	23	66	23	23	21	67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
117	4	3	2	4	3	2	4	16	13	16	45	15	14	15	44	2	2	2	2	2	2	2	2	2
118	5	4	3	5	4	3	4	21	16	20	57	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	3
119	4	3	3	4	3	3	3	17	16	18	51	17	16	16	49	2	2	2	2	2	2	2	2	2
120	5	4	4	5	4	4	4	22	20	21	63	22	21	21	64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	3	2	3	3	2	3	3	13	14	16	43	14	13	14	41	2	2	2	2	2	2	2	2	2
122	5	3	3	5	3	3	4	19	16	19	54	19	17	18	54	2	3	2	3	2	3	2	2	2
123	4	5	4	4	5	4	3	22	18	22	62	21	22	20	63	3	3	2	3	3	3	3	3	3
124	5	4	3	5	4	3	4	21	18	20	59	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	3
125	3	3	3	3	3	3	4	15	16	16	47	15	15	16	46	2	2	2	2	2	2	2	2	2
126	5	2	3	5	2	3	4	17	16	18	51	18	15	17	50	2	2	2	2	2	2	2	2	2
127	4	4	4	4	4	4	3	20	18	18	56	20	20	19	59	3	3	2	2	3	3	3	3	3
128	4	3	3	4	3	3	4	17	17	16	50	17	16	17	50	2	2	2	2	2	2	2	2	2
129	4	4	3	4	4	3	3	19	15	19	53	18	18	17	53	2	3	2	3	2	2	2	2	2
130	5	5	4	5	5	4	4	24	20	23	67	23	23	22	68	3	3	3	3	3	3	3	3	3
131	4	4	3	4	4	3	4	19	19	19	57	18	18	18	54	3	3	3	3	2	2	2	2	2
132	4	4	3	4	4	3	4	19	19	19	57	18	18	18	54	3	3	3	3	2	2	2	2	2
133	5	5	4	5	5	4	3	24	19	23	66	23	23	21	67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	4	3	2	4	3	2	4	16	13	16	45	15	14	15	44	2	2	2	2	2	2	2	2	2
135	5	4	3	5	4	3	4	21	16	20	57	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	3
136	4	3	3	4	3	3	3	17	16	18	51	17	16	16	49	2	2	2	2	2	2	2	2	2
137	5	4	4	5	4	4	4	22	20	21	63	22	21	21	64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
138	3	2	3	3	2	3	3	13	14	16	43	14	13	14	41	2	2	2	2	2	2	2	2	2
139	5	3	3	5	3	3	4	19	16	19	54	19	17	18	54	2	3	2	3	2	3	2	2	2
140	4	5	4	4	5	4	3	22	18	22	62	21	22	20	63	3	3	2	3	3	3	3	3	3
141	5	4	2	5	4	2	4	24	18	20	60	20	19	19	58	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*dato Luisa chicama.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

2: Visible: 46 de 46 variables

	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	D1V1	D2V1	D3V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	V2	BaremosV1	BaremosD1V1	BaremosD2V1	BaremosD3V1	BaremosV2	BaremosD1V2	BaremosD2V2	BaremosD3V2	var
141	5	4	3	5	4	3	4	21	18	20	59	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	
142	3	3	3	3	3	3	4	15	16	16	47	15	15	16	46	2	2	2	2	2	2	2	2	
143	5	2	3	5	2	3	4	17	16	18	51	18	15	17	50	2	2	2	2	2	2	2	2	
144	4	4	4	4	4	4	3	20	18	18	56	20	20	19	59	3	3	2	2	3	3	3	3	
145	5	5	4	5	5	4	3	24	19	23	66	23	23	21	67	3	3	3	3	3	3	3	3	
146	4	4	3	4	4	3	4	19	19	19	57	18	18	18	54	3	3	3	3	2	2	2	2	
147	5	5	4	5	5	4	3	24	19	23	66	23	23	21	67	3	3	3	3	3	3	3	3	
148	4	3	2	4	3	2	4	16	13	16	45	15	14	15	44	2	2	2	2	2	2	2	2	
149	5	4	3	5	4	3	4	21	16	20	57	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	
150	4	3	3	4	3	3	3	17	16	18	51	17	16	16	49	2	2	2	2	2	2	2	2	
151	5	4	4	5	4	4	4	22	20	21	63	22	21	21	64	3	3	3	3	3	3	3	3	
152	3	2	3	3	2	3	3	13	14	16	43	14	13	14	41	2	2	2	2	2	2	2	2	
153	5	3	3	5	3	3	4	19	16	19	54	19	17	18	54	2	3	2	3	2	3	2	2	
154	4	5	4	4	5	4	3	22	18	22	62	21	22	20	63	3	3	2	3	3	3	3	3	
155	5	4	3	5	4	3	4	21	18	20	59	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	
156	3	3	3	3	3	3	4	15	16	16	47	15	15	16	46	2	2	2	2	2	2	2	2	
157	5	2	3	5	2	3	4	17	16	18	51	18	15	17	50	2	2	2	2	2	2	2	2	
158	4	4	4	4	4	4	3	20	18	18	56	20	20	19	59	3	3	2	2	3	3	3	3	
159	4	4	3	4	4	3	4	19	19	19	57	18	18	18	54	3	3	3	3	2	2	2	2	
160	4	4	3	4	4	3	4	19	19	19	57	18	18	18	54	3	3	3	3	2	2	2	2	
161	5	5	4	5	5	4	3	24	19	23	66	23	23	21	67	3	3	3	3	3	3	3	3	
162	4	3	2	4	3	2	4	16	13	16	45	15	14	15	44	2	2	2	2	2	2	2	2	
163	5	4	3	5	4	3	4	21	16	20	57	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	
164	4	3	3	4	3	3	3	17	16	18	51	17	16	16	49	2	2	2	2	2	2	2	2	
165	5	4	4	5	4	4	4	22	20	21	63	22	21	21	64	3	3	3	3	3	3	3	3	
166	3	2	3	3	2	3	3	13	14	16	43	14	13	14	41	2	2	2	2	2	2	2	2	
167	5	3	3	5	3	3	4	19	16	19	54	19	17	18	54	2	3	2	3	2	3	2	2	
168	4	5	4	4	5	4	3	22	18	22	62	21	22	20	63	3	3	2	3	3	3	3	3	
169	5	4	3	5	4	3	4	21	16	20	57	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*dato Luisa chicama.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

2: Visible: 46 de 46 variables

	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	D1V1	D2V1	D3V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	V2	BaremosV1	BaremosD1V1	BaremosD2V1	BaremosD3V1	BaremosV2	BaremosD1V2	BaremosD2V2	BaremosD3V2	var
169	5	4	3	5	4	3	4	21	18	20	59	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	
170	3	3	3	3	3	3	4	15	16	16	47	15	15	16	46	2	2	2	2	2	2	2	2	
171	5	2	3	5	2	3	4	17	16	18	51	18	15	17	50	2	2	2	2	2	2	2	2	
172	4	4	4	4	4	4	3	20	18	18	56	20	20	19	59	3	3	2	2	3	3	3	3	
173	5	5	4	5	5	4	4	24	20	23	67	23	23	22	68	3	3	3	3	3	3	3	3	
174	4	4	3	4	4	3	4	19	19	19	57	18	18	18	54	3	3	3	3	2	2	2	2	
175	5	5	4	5	5	4	3	24	19	23	66	23	23	21	67	3	3	3	3	3	3	3	3	
176	4	3	2	4	3	2	4	16	13	16	45	15	14	15	44	2	2	2	2	2	2	2	2	
177	5	4	3	5	4	3	4	21	16	20	57	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	
178	4	3	3	4	3	3	3	17	16	18	51	17	16	16	49	2	2	2	2	2	2	2	2	
179	5	4	4	5	4	4	4	22	20	21	63	22	21	21	64	3	3	3	3	3	3	3	3	
180	3	2	3	3	2	3	3	13	14	16	43	14	13	14	41	2	2	2	2	2	2	2	2	
181	5	3	3	5	3	3	4	19	16	19	54	19	17	18	54	2	3	2	3	2	3	2	2	
182	4	5	4	4	5	4	3	22	18	22	62	21	22	20	63	3	3	2	3	3	3	3	3	
183	5	4	3	5	4	3	4	21	18	20	59	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	
184	3	3	3	3	3	3	4	15	16	16	47	15	15	16	46	2	2	2	2	2	2	2	2	
185	5	2	3	5	2	3	4	17	16	18	51	18	15	17	50	2	2	2	2	2	2	2	2	
186	4	4	4	4	4	4	3	20	18	18	56	20	20	19	59	3	3	2	2	3	3	3	3	
187	4	4	3	4	4	3	3	19	17	19	55	18	18	17	53	2	3	2	3	2	2	2	2	
188	4	3	2	4	3	2	3	16	12	15	43	15	14	14	43	2	2	2	2	2	2	2	2	
189	4	4	4	4	4	4	4	20	18	20	58	20	20	20	60	3	3	2	3	3	3	3	3	
190	4	3	3	4	3	3	4	17	17	16	50	17	16	17	50	2	2	2	2	2	2	2	2	
191	4	4	3	4	4	3	3	19	15	19	53	18	18	17	53	2	3	2	3	2	2	2	2	
192	5	5	4	5	5	4	4	24	20	23	67	23	23	22	68	3	3	3	3	3	3	3	3	
193	4	4	3	4	4	3	4	19	19	19	57	18	18	18	54	3	3	3	3	2	2	2	2	
194	5	5	4	5	5	4	3	24	19	23	66	23	23	21	67	3	3	3	3	3	3	3	3	
195	4	3	2	4	3	2	4	16	13	16	45	15	14	15	44	2	2	2	2	2	2	2	2	
196	4	4	3	4	4	3	3	19	13	17	49	18	18	17	53	2	3	2	2	2	2	2	2	
197	4	4	3	4	4	3	3	19	17	19	55	18	18	17	53	2	3	2	3	2	2	2	2	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*dato Luisa chicama.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

Visible: 46 de 46 variables

	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	D1V1	D2V1	D3V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	V2	BaremosV1	BaremosD1V1	BaremosD2V1	BaremosD3V1	BaremosV2	BaremosD1V2	BaremosD2V2	BaremosD3V2	var
197	4	4	3	4	4	3	3	19	17	19	55	18	18	17	53	2	3	2	3	2	2	2	2	
198	4	3	2	4	3	2	3	16	12	15	43	15	14	14	43	2	2	2	2	2	2	2	2	
199	4	4	4	4	4	4	4	20	18	20	58	20	20	20	60	3	3	2	3	3	3	3	3	
200	4	3	3	4	3	3	4	17	17	16	50	17	16	17	50	2	2	2	2	2	2	2	2	
201	4	4	3	4	4	3	3	19	15	19	53	18	18	17	53	2	3	2	3	2	2	2	2	
202	5	5	4	5	5	4	4	24	20	23	67	23	23	22	68	3	3	3	3	3	3	3	3	
203	4	4	3	4	4	3	4	19	19	19	57	18	18	18	54	3	3	3	3	2	2	2	2	
204	4	4	3	4	4	3	4	19	19	19	57	18	18	18	54	3	3	3	3	2	2	2	2	
205	5	5	4	5	5	4	3	24	19	23	66	23	23	21	67	3	3	3	3	3	3	3	3	
206	4	3	2	4	3	2	4	16	13	16	45	15	14	15	44	2	2	2	2	2	2	2	2	
207	5	4	3	5	4	3	4	21	16	20	57	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	
208	4	3	3	4	3	3	3	17	16	18	51	17	16	16	49	2	2	2	2	2	2	2	2	
209	5	4	4	5	4	4	4	22	20	21	63	22	21	21	64	3	3	3	3	3	3	3	3	
210	3	2	3	3	2	3	3	13	14	16	43	14	13	14	41	2	2	2	2	2	2	2	2	
211	4	4	3	4	4	3	4	19	19	19	57	18	18	18	54	3	3	3	3	2	2	2	2	
212	5	5	4	5	5	4	3	24	19	23	66	23	23	21	67	3	3	3	3	3	3	3	3	
213	4	3	2	4	3	2	4	16	13	16	45	15	14	15	44	2	2	2	2	2	2	2	2	
214	5	4	3	5	4	3	4	21	16	20	57	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	
215	4	3	3	4	3	3	3	17	16	18	51	17	16	16	49	2	2	2	2	2	2	2	2	
216	5	4	4	5	4	4	4	22	20	21	63	22	21	21	64	3	3	3	3	3	3	3	3	
217	3	2	3	3	2	3	3	13	14	16	43	14	13	14	41	2	2	2	2	2	2	2	2	
218	5	3	3	5	3	3	4	19	16	19	54	19	17	18	54	2	3	2	3	2	3	2	2	
219	4	5	4	4	5	4	3	22	18	22	62	21	22	20	63	3	3	2	3	3	3	3	3	
220	5	4	3	5	4	3	4	21	18	20	59	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	
221	3	3	3	3	3	3	4	15	16	16	47	15	15	16	46	2	2	2	2	2	2	2	2	
222	5	2	3	5	2	3	4	17	16	18	51	18	15	17	50	2	2	2	2	2	2	2	2	
223	4	4	4	4	4	4	3	20	18	18	56	20	20	19	59	3	3	2	2	3	3	3	3	
224	4	4	3	4	4	3	3	19	15	19	53	18	18	17	53	2	3	2	3	2	2	2	2	
225	5	5	4	5	5	4	4	24	20	23	67	23	23	22	68	3	3	3	3	3	3	3	3	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*dato Luisa chicama.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

2: Visible: 46 de 46 variables

	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	D1V1	D2V1	D3V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	V2	BaremosV1	BaremosD1V1	BaremosD2V1	BaremosD3V1	BaremosV2	BaremosD1V2	BaremosD2V2	BaremosD3V2	var
225	5	5	4	5	5	4	4	24	20	23	67	23	23	22	68	3	3	3	3	3	3	3	3	
226	4	4	3	4	4	3	4	19	19	19	57	18	18	18	54	3	3	3	3	2	2	2	2	
227	5	5	4	5	5	4	3	24	19	23	66	23	23	21	67	3	3	3	3	3	3	3	3	
228	4	3	2	4	3	2	4	16	13	16	45	15	14	15	44	2	2	2	2	2	2	2	2	
229	5	4	3	5	4	3	4	21	16	20	57	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	
230	4	3	3	4	3	3	3	17	16	18	51	17	16	16	49	2	2	2	2	2	2	2	2	
231	5	4	4	5	4	4	4	22	20	21	63	22	21	21	64	3	3	3	3	3	3	3	3	
232	3	2	3	3	2	3	3	13	14	16	43	14	13	14	41	2	2	2	2	2	2	2	2	
233	5	3	3	5	3	3	4	19	16	19	54	19	17	18	54	2	3	2	3	2	3	2	2	
234	4	5	4	4	5	4	3	22	18	22	62	21	22	20	63	3	3	2	3	3	3	3	3	
235	5	4	3	5	4	3	4	21	18	20	59	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	
236	3	3	3	3	3	3	4	15	16	16	47	15	15	16	46	2	2	2	2	2	2	2	2	
237	5	2	3	5	2	3	4	17	16	18	51	18	15	17	50	2	2	2	2	2	2	2	2	
238	4	4	4	4	4	4	3	20	18	18	56	20	20	19	59	3	3	2	2	3	3	3	3	
239	4	4	3	4	4	3	4	19	19	19	57	18	18	18	54	3	3	3	3	2	2	2	2	
240	5	5	4	5	5	4	3	24	19	23	66	23	23	21	67	3	3	3	3	3	3	3	3	
241	4	3	2	4	3	2	4	16	13	16	45	15	14	15	44	2	2	2	2	2	2	2	2	
242	5	4	3	5	4	3	4	21	16	20	57	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	
243	4	3	3	4	3	3	3	17	16	18	51	17	16	16	49	2	2	2	2	2	2	2	2	
244	5	4	4	5	4	4	4	22	20	21	63	22	21	21	64	3	3	3	3	3	3	3	3	
245	3	2	3	3	2	3	3	13	14	16	43	14	13	14	41	2	2	2	2	2	2	2	2	
246	5	3	3	5	3	3	4	19	16	19	54	19	17	18	54	2	3	2	3	2	3	2	2	
247	4	5	4	4	5	4	3	22	18	22	62	21	22	20	63	3	3	2	3	3	3	3	3	
248	5	4	3	5	4	3	4	21	18	20	59	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	
249	3	3	3	3	3	3	4	15	16	16	47	15	15	16	46	2	2	2	2	2	2	2	2	
250	5	2	3	5	2	3	4	17	16	18	51	18	15	17	50	2	2	2	2	2	2	2	2	
251	4	4	4	4	4	4	3	20	18	18	56	20	20	19	59	3	3	2	2	3	3	3	3	
252	4	3	3	4	3	3	4	17	17	16	50	17	16	17	50	2	2	2	2	2	2	2	2	
253	4	4	3	4	4	3	4	16	15	16	45	15	14	15	44	2	2	2	2	2	2	2	2	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*dato Luisa chicama.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

2 : Visible: 46 de 46 variables

	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	D1V1	D2V1	D3V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	V2	BaremosV1	BaremosD1V1	BaremosD2V1	BaremosD3V1	BaremosV2	BaremosD1V2	BaremosD2V2	BaremosD3V2	var
253	4	4	3	4	4	3	3	19	15	19	53	18	18	17	53	2	3	2	3	2	2	2	2	
254	5	5	4	5	5	4	4	24	20	23	67	23	23	22	68	3	3	3	3	3	3	3	3	
255	4	4	3	4	4	3	4	19	19	19	57	18	18	18	54	3	3	3	3	2	2	2	2	
256	4	4	3	4	4	3	4	19	19	19	57	18	18	18	54	3	3	3	3	2	2	2	2	
257	5	5	4	5	5	4	3	24	19	23	66	23	23	21	67	3	3	3	3	3	3	3	3	
258	4	3	2	4	3	2	4	16	13	16	45	15	14	15	44	2	2	2	2	2	2	2	2	
259	5	4	3	5	4	3	4	21	16	20	57	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	
260	4	3	3	4	3	3	3	17	16	18	51	17	16	16	49	2	2	2	2	2	2	2	2	
261	5	4	4	5	4	4	4	22	20	21	63	22	21	21	64	3	3	3	3	3	3	3	3	
262	3	2	3	3	2	3	3	13	14	16	43	14	13	14	41	2	2	2	2	2	2	2	2	
263	5	3	3	5	3	3	4	19	16	19	54	19	17	18	54	2	3	2	3	2	3	2	2	
264	4	5	4	4	5	4	3	22	18	22	62	21	22	20	63	3	3	2	3	3	3	3	3	
265	5	4	3	5	4	3	4	21	18	20	59	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	
266	3	3	3	3	3	3	4	15	16	16	47	15	15	16	46	2	2	2	2	2	2	2	2	
267	5	2	3	5	2	3	4	17	16	18	51	18	15	17	50	2	2	2	2	2	2	2	2	
268	4	4	4	4	4	4	3	20	18	18	56	20	20	19	59	3	3	2	2	3	3	3	3	
269	4	4	3	4	4	3	4	19	19	19	57	18	18	18	54	3	3	3	3	2	2	2	2	
270	5	5	4	5	5	4	3	24	19	23	66	23	23	21	67	3	3	3	3	3	3	3	3	
271	4	4	3	4	4	3	4	19	19	19	57	18	18	18	54	3	3	3	3	2	2	2	2	
272	5	5	4	5	5	4	3	24	19	23	66	23	23	21	67	3	3	3	3	3	3	3	3	
273	4	3	2	4	3	2	4	16	13	16	45	15	14	15	44	2	2	2	2	2	2	2	2	
274	5	4	3	5	4	3	4	21	16	20	57	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	
275	4	3	3	4	3	3	3	17	16	18	51	17	16	16	49	2	2	2	2	2	2	2	2	
276	5	4	4	5	4	4	4	22	20	21	63	22	21	21	64	3	3	3	3	3	3	3	3	
277	3	2	3	3	2	3	3	13	14	16	43	14	13	14	41	2	2	2	2	2	2	2	2	
278	5	3	3	5	3	3	4	19	16	19	54	19	17	18	54	2	3	2	3	2	3	2	2	
279	4	5	4	4	5	4	3	22	18	22	62	21	22	20	63	3	3	2	3	3	3	3	3	
280	5	4	3	5	4	3	4	21	18	20	59	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	
281	2	2	2	2	2	2	4	15	16	16	47	15	15	16	46	2	2	2	2	2	2	2	2	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*dato Luisa chicama.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

Visible: 46 de 46 variables

	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	D1V1	D2V1	D3V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	V2	BaremosV1	BaremosD1V1	BaremosD2V1	BaremosD3V1	BaremosV2	BaremosD1V2	BaremosD2V2	BaremosD3V2	var
281	3	3	3	3	3	3	4	15	16	16	47	15	15	16	46	2	2	2	2	2	2	2	2	2
282	5	2	3	5	2	3	4	17	16	18	51	18	15	17	50	2	2	2	2	2	2	2	2	2
283	4	4	4	4	4	4	3	20	18	18	56	20	20	19	59	3	3	2	2	3	3	3	3	3
284	4	4	3	4	4	3	4	19	19	19	57	18	18	18	54	3	3	3	3	2	2	2	2	2
285	4	4	3	4	4	3	4	19	19	19	57	18	18	18	54	3	3	3	3	3	2	2	2	2
286	5	5	4	5	5	4	3	24	19	23	66	23	23	21	67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
287	4	3	2	4	3	2	4	16	13	16	45	15	14	15	44	2	2	2	2	2	2	2	2	2
288	5	4	3	5	4	3	4	21	16	20	57	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	3
289	4	3	3	4	3	3	3	17	16	18	51	17	16	16	49	2	2	2	2	2	2	2	2	2
290	5	4	4	5	4	4	4	22	20	21	63	22	21	21	64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
291	3	2	3	3	2	3	3	13	14	16	43	14	13	14	41	2	2	2	2	2	2	2	2	2
292	5	3	3	5	3	3	4	19	16	19	54	19	17	18	54	2	3	2	3	2	3	2	2	2
293	4	5	4	4	5	4	3	22	18	22	62	21	22	20	63	3	3	2	3	3	3	3	3	3
294	5	4	3	5	4	3	4	21	18	20	59	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	3
295	3	3	3	3	3	3	4	15	16	16	47	15	15	16	46	2	2	2	2	2	2	2	2	2
296	5	2	3	5	2	3	4	17	16	18	51	18	15	17	50	2	2	2	2	2	2	2	2	2
297	4	4	4	4	4	4	3	20	18	18	56	20	20	19	59	3	3	2	2	2	3	3	3	3
298	4	4	3	4	4	3	4	19	19	19	57	18	18	18	54	3	3	3	3	2	2	2	2	2
299	5	5	4	5	5	4	3	24	19	23	66	23	23	21	67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
300	4	4	3	4	4	3	4	19	19	19	57	18	18	18	54	3	3	3	3	2	2	2	2	2
301	5	5	4	5	5	4	3	24	19	23	66	23	23	21	67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
302	4	3	2	4	3	2	4	16	13	16	45	15	14	15	44	2	2	2	2	2	2	2	2	2
303	5	4	3	5	4	3	4	21	16	20	57	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	3
304	4	3	3	4	3	3	3	17	16	18	51	17	16	16	49	2	2	2	2	2	2	2	2	2
305	5	4	4	5	4	4	4	22	20	21	63	22	21	21	64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
306	3	2	3	3	2	3	3	13	14	16	43	14	13	14	41	2	2	2	2	2	2	2	2	2
307	5	3	3	5	3	3	4	19	16	19	54	19	17	18	54	2	3	2	3	2	3	2	2	2
308	4	5	4	4	5	4	3	22	18	22	62	21	22	20	63	3	3	2	3	3	3	3	3	3
309	5	4	2	5	4	2	4	21	18	20	59	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*dato Luisa chicama.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

2: Visible: 46 de 46 variables

	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	D1V1	D2V1	D3V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	V2	BaremosV1	BaremosD1V1	BaremosD2V1	BaremosD3V1	BaremosV2	BaremosD1V2	BaremosD2V2	BaremosD3V2	var
309	5	4	3	5	4	3	4	21	18	20	59	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	
310	3	3	3	3	3	3	4	15	16	16	47	15	15	16	46	2	2	2	2	2	2	2	2	
311	5	2	3	5	2	3	4	17	16	18	51	18	15	17	50	2	2	2	2	2	2	2	2	
312	4	4	4	4	4	4	3	20	18	18	56	20	20	19	59	3	3	2	2	3	3	3	3	
313	4	4	3	4	4	3	3	19	13	17	49	18	18	17	53	2	3	2	2	2	2	2	2	
314	4	4	3	4	4	3	3	19	17	19	55	18	18	17	53	2	3	2	3	2	2	2	2	
315	4	3	2	4	3	2	3	16	12	15	43	15	14	14	43	2	2	2	2	2	2	2	2	
316	4	4	4	4	4	4	4	20	18	20	58	20	20	20	60	3	3	2	3	3	3	3	3	
317	4	3	3	4	3	3	4	17	17	16	50	17	16	17	50	2	2	2	2	2	2	2	2	
318	4	4	3	4	4	3	3	19	15	19	53	18	18	17	53	2	3	2	3	2	2	2	2	
319	5	5	4	5	5	4	4	24	20	23	67	23	23	22	68	3	3	3	3	3	3	3	3	
320	4	4	3	4	4	3	4	19	19	19	57	18	18	18	54	3	3	3	3	2	2	2	2	
321	4	4	3	4	4	3	4	19	19	19	57	18	18	18	54	3	3	3	3	2	2	2	2	
322	5	5	4	5	5	4	3	24	19	23	66	23	23	21	67	3	3	3	3	3	3	3	3	
323	4	3	2	4	3	2	4	16	13	16	45	15	14	15	44	2	2	2	2	2	2	2	2	
324	5	4	3	5	4	3	4	21	16	20	57	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	
325	4	3	3	4	3	3	3	17	16	18	51	17	16	16	49	2	2	2	2	2	2	2	2	
326	5	4	4	5	4	4	4	22	20	21	63	22	21	21	64	3	3	3	3	3	3	3	3	
327	3	2	3	3	2	3	3	13	14	16	43	14	13	14	41	2	2	2	2	2	2	2	2	
328	5	3	3	5	3	3	4	19	16	19	54	19	17	18	54	2	3	2	3	2	3	2	2	
329	4	5	4	4	5	4	3	22	18	22	62	21	22	20	63	3	3	2	3	3	3	3	3	
330	5	4	3	5	4	3	4	21	18	20	59	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	
331	3	3	3	3	3	3	4	15	16	16	47	15	15	16	46	2	2	2	2	2	2	2	2	
332	5	2	3	5	2	3	4	17	16	18	51	18	15	17	50	2	2	2	2	2	2	2	2	
333	4	4	4	4	4	4	3	20	18	18	56	20	20	19	59	3	3	2	2	3	3	3	3	
334	4	4	3	4	4	3	4	19	19	19	57	18	18	18	54	3	3	3	3	2	2	2	2	
335	5	5	4	5	5	4	3	24	19	23	66	23	23	21	67	3	3	3	3	3	3	3	3	
336	4	3	2	4	3	2	4	16	13	16	45	15	14	15	44	2	2	2	2	2	2	2	2	
337	5	4	3	5	4	3	4	21	18	20	59	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*dato Luisa chicama.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

2: Visible: 46 de 46 variables

	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	D1V1	D2V1	D3V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	V2	BaremosV1	BaremosD1V1	BaremosD2V1	BaremosD3V1	BaremosV2	BaremosD1V2	BaremosD2V2	BaremosD3V2	var
349	4	4	3	4	4	3	4	19	19	19	57	18	18	18	54	3	3	3	3	2	2	2	2	
350	5	5	4	5	5	4	3	24	19	23	66	23	23	21	67	3	3	3	3	3	3	3	3	
351	4	3	2	4	3	2	4	16	13	16	45	15	14	15	44	2	2	2	2	2	2	2	2	
352	5	4	3	5	4	3	4	21	16	20	57	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	
353	4	3	3	4	3	3	3	17	16	18	51	17	16	16	49	2	2	2	2	2	2	2	2	
354	5	4	4	5	4	4	4	22	20	21	63	22	21	21	64	3	3	3	3	3	3	3	3	
355	3	2	3	3	2	3	3	13	14	16	43	14	13	14	41	2	2	2	2	2	2	2	2	
356	5	3	3	5	3	3	4	19	16	19	54	19	17	18	54	2	3	2	3	2	3	2	2	
357	4	5	4	4	5	4	3	22	18	22	62	21	22	20	63	3	3	2	3	3	3	3	3	
358	5	4	3	5	4	3	4	21	18	20	59	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	
359	3	3	3	3	3	3	4	15	16	16	47	15	15	16	46	2	2	2	2	2	2	2	2	
360	5	2	3	5	2	3	4	17	16	18	51	18	15	17	50	2	2	2	2	2	2	2	2	
361	4	4	3	4	4	3	4	19	19	19	57	18	18	18	54	3	3	3	3	2	2	2	2	
362	5	5	4	5	5	4	3	24	19	23	66	23	23	21	67	3	3	3	3	3	3	3	3	
363	4	3	2	4	3	2	4	16	13	16	45	15	14	15	44	2	2	2	2	2	2	2	2	
364	5	4	3	5	4	3	4	21	16	20	57	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	
365	4	3	3	4	3	3	3	17	16	18	51	17	16	16	49	2	2	2	2	2	2	2	2	
366	5	4	4	5	4	4	4	22	20	21	63	22	21	21	64	3	3	3	3	3	3	3	3	
367	3	2	3	3	2	3	3	13	14	16	43	14	13	14	41	2	2	2	2	2	2	2	2	
368	5	3	3	5	3	3	4	19	16	19	54	19	17	18	54	2	3	2	3	2	3	2	2	
369	4	5	4	4	5	4	3	22	18	22	62	21	22	20	63	3	3	2	3	3	3	3	3	
370	5	4	3	5	4	3	4	21	18	20	59	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	
371	3	3	3	3	3	3	4	15	16	16	47	15	15	16	46	2	2	2	2	2	2	2	2	
372	4	4	3	4	4	3	4	19	19	19	57	18	18	18	54	3	3	3	3	2	2	2	2	
373	5	5	4	5	5	4	3	24	19	23	66	23	23	21	67	3	3	3	3	3	3	3	3	
374	4	3	2	4	3	2	4	16	13	16	45	15	14	15	44	2	2	2	2	2	2	2	2	
375	5	4	3	5	4	3	4	21	16	20	57	20	19	19	58	3	3	2	3	3	3	3	3	
376	4	3	3	4	3	3	3	17	16	18	51	17	16	16	49	2	2	2	2	2	2	2	2	
377																								

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Apéndice D: Instrumentos

Anexo 5

CUESTIONARIO

Es muy grato presentarme ante usted, la suscrita Luisa Mercedes Chicana Gómez, con código de matrícula Nro. 7000838826, aspirante al grado de Magister en la Universidad Cesar Vallejo Sede los Olivos con mención en Gestión Pública. La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación titulado: "Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 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 1: Gestión de la calidad de servicio

Escala autovalorativa de gestión de la calidad de servicio

Totalmente de acuerdo	(TA)	= 5
De acuerdo	(DA)	= 4
Indiferente	(I)	= 3
En desacuerdo	(ED)	= 2
Totalmente en desacuerdo	(TD)	= 1

Items o preguntas	5	4	3	2	1
VI. Gestión de la calidad de servicio	TA	DA	I	ED	TD
D1: Intangibilidad.					
1) Considera usted que el almacenamiento del material del servicio como gestión es oportuno.					
2) La gestión de la calidad de servicio es rápido con los usuarios.					
3) Considera que el servicio brindado a los usuarios es eficiente					
4) Percibe que los servicios brindados cubren sus necesidades.					
5) Usted cree que la entidad toma precauciones con los servicios que se presta a los usuarios.					
D2: Heterogeneidad.					
6) Considera usted que los servicios prestados son estandarizados.					
7) La gestión brindada es de calidad y uniforme para todos los usuarios.					
8) Cree usted que la atención de servicio que se brindan son similares en cuanto a la calidad.					
9) Considera que la gestión de servicio dada se encuentra generalizada a todos los servicios.					
10) Cree usted que el servicio que se presta es igual para todos los usuarios en general.					
D3: Inseparabilidad					
11) Usted como usuario percibe que la gestión desarrollada sigue un patrón de producción definido.					
12) Los servicios brindados están de acuerdo al consumo que requieren los usuarios.					
13) Usted como usuario ha observado que los procesos de producción de los servicios brindados son idóneos.					
14) Considera que el resultado final del proceso de atención es adecuado para los usuarios.					
15) Cree usted que la calidad del proceso de los servicios de producción y el consumo se brindan de manera simultánea.					

Muchas gracias

□

CUESTIONARIO

Es muy grato presentarme ante usted, la suscrita Luisa Mercedes Chicana Gómez, con código de matrícula Nro. 7000838826, aspirante al grado de Magister en la Universidad Cesar Vallejo Sede los Olivos con mención en Gestión Pública. La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación titulado: "Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 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 2: Satisfacción del usuario

Escala autovalorativa de la satisfacción del usuario

Totalmente de acuerdo	(TA)	= 5
De acuerdo	(DA)	= 4
Indiferente	(I)	= 3
En desacuerdo	(ED)	= 2
Totalmente en desacuerdo	(TD)	= 1

+

Items o preguntas	5	4	3	2	1
V2. Satisfacción del usuario	TA	DA	I	ED	TD
D1: Material					
1) Cree usted que el material que recibe satisface sus necesidades					
2) Considera que la entidad cubre las demandas de producción de los usuarios					
3) Cree usted que el producto que se le da satisface su expectativa.					
4) Percibe satisfactoriamente que el producto que se le entrega cumple los estándares requeridos					
5) Considera que la eficacia del sistema de recuperación del material que se brinda a los usuarios es oportuno.					
D2: Emocional de vía simple					
6) Usted queda emocionalmente satisfecho con la atención que se le brinda.					
7) Considera que la atención recibida le satisface emocionalmente					
8) Se sentiría emocionalmente satisfecho si tendría la posibilidad de evaluación del usuario.					
9) Considera que el servicio que se le da influye en su comportamiento positivo como usuario.					
10) Considera que el servicio que se le da influye en su comportamiento negativo como usuario.					
D3: Emocional de vía múltiple.					
11) Usted se siente contento con la atención que recibe y lo exterioriza.					
12) Opina que la situación del servicio que se brinda le satisface emocionalmente.					
13) El servicio recibido cubre sus expectativas emocionalmente.					
14) El servicio proporcionado es el que usted esperaba como usuario.					
15) Considera que la entidad se preocupa por su satisfacción emocional.					

Muchas gracias

□

Apéndice E: Formato de validación de instrumento

UELA DE POSTGRADO
ISIDAO CÉSAR VALLEJO

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

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Intangibilidad.								
1	Considera usted que el almacenamiento del material del servicio como gestión es oportuna.	✓		✓		✓		
2	La gestión de la calidad de servicio es rápida con los usuarios.	✓		✓		✓		
3	Considera que el servicio brindado a los usuarios es eficiente	✓		✓		✓		
4	Percibe que los servicios brindados cubren sus necesidades.	✓		✓		✓		
5	Usted cree que la entidad toma precauciones con los servicios que se presta a los usuarios.	✓		✓		✓		
D₂: Heterogeneidad.		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera usted que los servicios prestados son estandarizados.	✓		✓		✓		
7	La gestión brindada es de calidad y uniforme para todos los usuarios.	✓		✓		✓		
8	Cree usted que la atención de servicio que se brindan es similar en cuanto a la calidad.	✓		✓		✓		
9	Considera que la gestión de servicio dada se encuentra generalizada a todos los servicios.	✓		✓		✓		
10	Cree usted que el servicio que se presta es igual para todos los usuarios en general.	✓		✓		✓		
D₃: Inseparabilidad.		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Usted como usuario percibe que la gestión desarrollada sigue un patrón de producción definido.	✓		✓		✓		
12	Los servicios brindados están de acuerdo al consumo que requieren los usuarios.	✓		✓		✓		
13	Usted como usuario ha observado que los procesos de producción de los servicios brindados son idóneos.	✓		✓		✓		
14	Considera que el resultado final del proceso de atención es adecuado para los usuarios.	✓		✓		✓		
15	Cree usted que la calidad del proceso de los servicios de producción y el consumo se brinda de manera simultánea.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Condición de aplicabilidad: Aplicable / Aplicable después de corregir [] / No aplicable []

Identificación y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Menacho Vayas Isabel

Identificación: 09968315

Especialidad del validador: Dra. Gestión Pública y gobernabilidad

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

Lima 20 de Diciembre del 2016

[Firma]

Firma del Experto Informante

Anexo 4 Certificado de validez del contenido del instrumento que mide la variable 2: Satisfacción del usuario

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	D₁: Material.							
1	Cree usted que el material que recibe satisface sus necesidades	✓		✓		✓		
2	Considera que la entidad cubre las demandas de producción de los usuarios	✓		✓		✓		
3	Cree usted que el producto que se le da satisface su expectativa.	✓		✓		✓		
4	Percibe satisfactoriamente que el producto que se le entrega cumple los estándares requeridos	✓		✓		✓		
5	Considera que la eficacia del sistema de recuperación del material que se brinda a los usuarios es oportuno.	✓		✓		✓		
	D₂: Emocional de vía simple.	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Usted queda emocionalmente satisfecho con la atención que se le brinda.	✓		✓		✓		
7	Considera que la atención recibida le satisface emocionalmente	✓		✓		✓		
8	Se sentiría emocionalmente satisfecho si tendría la posibilidad de evaluación del usuario.	✓		✓		✓		
9	Considera que el servicio que se le da influye en su comportamiento positivo como usuario.	✓		✓		✓		
10	Considera que el servicio que se le da influye en su comportamiento negativo como usuario.	✓		✓		✓		
	D₃: Emocional de vía múltiple.	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Usted se siente contento con la atención que recibe y lo exterioriza.	✓		✓		✓		
12	Opina que la situación del servicio que se brinda le satisface emocionalmente.	✓		✓		✓		
13	El servicio recibido cubre sus expectativas emocionalmente.	✓		✓		✓		
14	El servicio proporcionado es el que usted esperaba como usuario.	✓		✓		✓		
15	Considera que la entidad se preocupa por su satisfacción emocional.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Manuel Vargas Isabel

DNI: 09967388

Especialidad del validador: Dra. Gestión Pública y gobernabilidad

20. Diciembre
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 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 de la calidad de servicio

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Intangibilidad.								
1	Considera usted que el almacenamiento del material del servicio como gestión es oportuna.	✓		✓		✓		
2	La gestión de la calidad de servicio es rápida con los usuarios.	✓		✓		✓		
3	Considera que el servicio brindado a los usuarios es eficiente	✓		✓		✓		
4	Percibe que los servicios brindados cubren sus necesidades.	✓		✓		✓		
5	Usted cree que la entidad toma precauciones con los servicios que se presta a los usuarios.	✓		✓		✓		
D₂: Heterogeneidad.		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera usted que los servicios prestados son estandarizados.	✓		✓		✓		
7	La gestión brindada es de calidad y uniforme para todos los usuarios.	✓		✓		✓		
8	Cree usted que la atención de servicio que se brindan es similar en cuanto a la calidad.	✓		✓		✓		
9	Considera que la gestión de servicio dada se encuentra generalizada a todos los servicios.	✓		✓		✓		
10	Cree usted que el servicio que se presta es igual para todos los usuarios en general.	✓		✓		✓		
D₃: Inseparabilidad.		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Usted como usuario percibe que la gestión desarrollada sigue un patrón de producción definido.	✓		✓		✓		
12	Los servicios brindados están de acuerdo al consumo que requieren los usuarios.	✓		✓		✓		
13	Usted como usuario ha observado que los procesos de producción de los servicios brindados son idóneos.	✓		✓		✓		
14	Considera que el resultado final del proceso de atención es adecuado para los usuarios.	✓		✓		✓		
15	Cree usted que la calidad del proceso de los servicios de producción y el consumo se brinda de manera simultánea.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

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

DNI: 09452979

Especialidad del validador: Metodólogo estadístico

Lima, 20 de Noviembre 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 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: Satisfacción del usuario

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	D₁: Material.							
1	Cree usted que el material que recibe satisface sus necesidades	✓		✓		✓		
2	Considera que la entidad cubre las demandas de producción de los usuarios	✓		✓		✓		
3	Cree usted que el producto que se le da satisface su expectativa.	✓		✓		✓		
4	Percibe satisfactoriamente que el producto que se le entrega cumple los estándares requeridos	✓		✓		✓		
5	Considera que la eficacia del sistema de recuperación del material que se brinda a los usuarios es oportuno.	✓		✓		✓		
	D₂: Emocional de vía simple.	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Usted queda emocionalmente satisfecho con la atención que se le brinda.	✓		✓		✓		
7	Considera que la atención recibida le satisface emocionalmente	✓		✓		✓		
8	Se sentiría emocionalmente satisfecho si tendría la posibilidad de evaluación del usuario.	✓		✓		✓		
9	Considera que el servicio que se le da influye en su comportamiento positivo como usuario.	✓		✓		✓		
10	Considera que el servicio que se le da influye en su comportamiento negativo como usuario.	✓		✓		✓		
	D₃: Emocional de vía múltiple.	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Usted se siente contento con la atención que recibe y lo exterioriza.	✓		✓		✓		
12	Opina que la situación del servicio que se brinda le satisface emocionalmente.	✓		✓		✓		
13	El servicio recibido cubre sus expectativas emocionalmente.	✓		✓		✓		
14	El servicio proporcionado es el que usted esperaba como usuario.	✓		✓		✓		
15	Considera que la entidad se preocupa por su satisfacción emocional.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

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

DNI: 09452979

Especialidad del validador: Metodología - estadística

Lima, 20 de diciembre del 2016

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

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

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

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



Firma del Experto Informante

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

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Intangibilidad.								
1	Considera usted que el almacenamiento del material del servicio como gestión es oportuna.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	La gestión de la calidad de servicio es rápida con los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	Considera que el servicio brindado a los usuarios es eficiente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	Percibe que los servicios brindados cubren sus necesidades.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	Usted cree que la entidad toma precauciones con los servicios que se presta a los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
D₂: Heterogeneidad.								
6	Considera usted que los servicios prestados son estandarizados.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	La gestión brindada es de calidad y uniforme para todos los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	Cree usted que la atención de servicio que se brindan es similar en cuanto a la calidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	Considera que la gestión de servicio dada se encuentra generalizada a todos los servicios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	Cree usted que el servicio que se presta es igual para todos los usuarios en general.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
D₃: Inseparabilidad.								
11	Usted como usuario percibe que la gestión desarrollada sigue un patrón de producción definido.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	Los servicios brindados están de acuerdo al consumo que requieren los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13	Usted como usuario ha observado que los procesos de producción de los servicios brindados son idóneos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	Considera que el resultado final del proceso de atención es adecuado para los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	Cree usted que la calidad del proceso de los servicios de producción y el consumo se brinda de manera simultánea.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

inión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

ellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mgr. OLIVAS UGANTE, LINGO, ORLANDO

I: 43102056

pecialidad del validador: Metodólogo

rtinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
levancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
aridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
ta: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima, 20 de DICIEMBRE del 2016



Firma del Experto Informante

Anexo 4 Certificado de validez del contenido del instrumento que mide la variable 2: Satisfacción del usuario

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
D₁: Material.								
1	Cree usted que el material que recibe satisface sus necesidades	X		X		X		
2	Considera que la entidad cubre las demandas de producción de los usuarios	X		X		X		
3	Cree usted que el producto que se le da satisface su expectativa.	X		X		X		
4	Percibe satisfactoriamente que el producto que se le entrega cumple los estándares requeridos	X		X		X		
5	Considera que la eficacia del sistema de recuperación del material que se brinda a los usuarios es oportuno.	X		X		X		
D₂: Emocional de vía simple.								
6	Usted queda emocionalmente satisfecho con la atención que se le brinda.	X		X		X		
7	Considera que la atención recibida le satisface emocionalmente	X		X		X		
8	Se sentiría emocionalmente satisfecho si tendría la posibilidad de evaluación del usuario.	X		X		X		
9	Considera que el servicio que se le da influye en su comportamiento positivo como usuario.	X		X		X		
10	Considera que el servicio que se le da influye en su comportamiento negativo como usuario.	X		X		X		
D₃: Emocional de vía múltiple.								
11	Usted se siente contento con la atención que recibe y lo exterioriza.	X		X		X		
12	Opina que la situación del servicio que se brinda le satisface emocionalmente.	X		X		X		
13	El servicio recibido cubre sus expectativas emocionalmente.	X		X		X		
14	El servicio proporcionado es el que usted esperaba como usuario.	X		X		X		
15	Considera que la entidad se preocupa por su satisfacción emocional.	X		X		X		

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

nión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

ellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: OLIVAS UGARTE, LINCOL ORLANDO

I: 43102056

pecialidad del validador: Metodólogo

rtinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
aridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
ta: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima, 20 de DIEMBRE del 2016



Firma del Experto Informante