La gestión de la calidad y la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima. 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN DESARROLLO Y DEFENSA NACIONAL

AUTOR:

Celestino CAUSILLAS AGUILAR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Campo temático: Desarrollo.

Línea de investigación: Competitividad y modelos de desarrollo

LIMA – PERÚ

2020

CONFORMIDAD

JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Los abajo firmantes según Resolución Directoral del CAEN-EPG N° ……del……. de ……. del 2020, miembros del jurado evaluador de la sustentación de la tesis titulada: "La gestión de la calidad y la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima. 2018", dan conformidad de la defensa a cargo del tesista: Celestino Causillas Aguilar, sugiriendo su aprobación para que continúe con el procedimiento para optar el grado académico de: Maestro en Desarrollo y Defensa Nacional.

Chorrillos, ……del 2020

_ _

Presidente (a)

_ _

Secretario (a)

_ _

Vocal (a)

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Señor de los Cielos por darme la motivación para culminar este trabajo de investigación.

Agredezco al Ejército del Perú, por invertir en mi prefeccionamiento y capacitación profesional.

DEDICATORIA

Para mi señora esposa e hijas, por ofrecerme el apoyo incondicional que permitió culminar este trabajo de investigación.

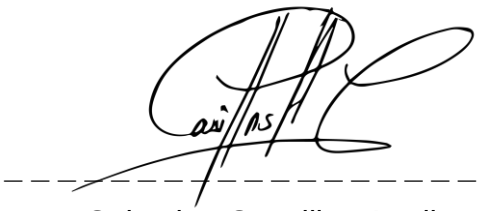
Declaración Jurada de Autoría

Mediante el presente documento, Yo, Celestino Causillas Aguilar, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 09803366, con domicilio en Prolongación Costa Rica s/n, Torres de Matellini, manzana “B, Block N° 3, Dpto. 103, Distrito de Chorrillos, Provincia de Lima, Departamento de Lima, egresado de la Maestría de Desarrollo y Defensa Nacional de la Escuela de Posgrado del Centro de Altos Estudios Nacionales (CAEN-EPG), declaro bajo juramento que:

Soy el autor de la investigación que presento ante esta Institución con fines de optar al grado académico de Magíster en Desarrollo y Defensa Nacional.

Dicha investigación no ha sido presentada ni publicada anteriormente por ningún otro investigador ni por el suscrito, para optar otro grado académico ni título profesional alguno. Declaro que se ha citado debidamente toda idea, texto, figura, fórmulas, tablas u otros que corresponde al suscrito o a otro en respeto irrestricto a los derechos de autor. Declaro conocer y me someto al marco legal y normativo vigente relacionado a dicha responsabilidad.

Declaro bajo juramento que los datos e información presentada pertenecen a la realidad estudiada, que no han sido falseados, adulterados, duplicados ni copiados. Que no he cometido fraude científico, plagio o vicios de autoría; en caso contrario, eximo de toda responsabilidad a la Escuela de Posgrado del Centro de Altos Estudios Nacionales y me declaro como el único responsable.

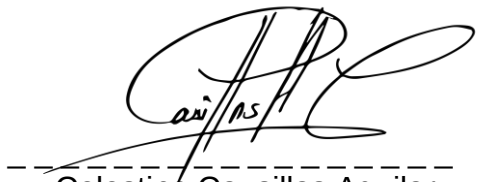


Celestino Causillas Aguilar
DNI N° 09803366

Autorización de publicación

A través del presente documento autorizo al Centro de Altos Estudios Nacionales la publicación del texto completo o parcial de la tesis de grado titulada: La gestión de la calidad y la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima. 2018, presentada para optar al grado de Magíster en Desarrollo y Defensa Nacional en el Repositorio Institucional y en el Repositorio Nacional de Tesis (RENATI) de la SUNEDU, de conformidad al marco legal y normativo vigente. La tesis se mantendrá permanente e indefinidamente en el Repositorio para beneficio de la comunidad académica y de la sociedad. En tal sentido, autorizo gratuitamente y en régimen de no exclusividad los derechos estrictamente necesarios para hacer efectiva la publicación, de tal forma que el acceso a la misma sea libre y gratuito, permitiendo su consulta e impresión, pero no su modificación. La tesis puede ser distribuida, copiada y exhibida con fines académicos siempre que se indique la autoría y no se podrán realizar obras derivadas de la misma.

Fecha, 18 de Setiembre de 2020



Celestino Causillas Aguilar
DNI N° 09803366

INDICE

Caràtula ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Jurado evaluador ..... **¡Error! Marcador no definido.**

AGRADECIMIENTO iii

DEDICATORIA iv

Declaración Jurada de Autoría v

Autorización de publicación vi

INDICE vii

Índice de tablas xi

Índice de figuras xiv

RESUMEN xvi

ABSTRACT xviii

INTRODUCCIÓN xx

CAPÍTULO I 17

Planteamiento del problema 17

1.1. Descripción de la realidad problemática 17

1.2. Delimitación del problema 20

1.2.1. Temática 20

1.2.2. Teórica 20

1.2.3. Espacial 21

1.2.4. Temporal 21

1.3. Formulación del problema 21

1.3.1. Problema general 21

1.3.2. Problemas específicos 21

1.4. Objetivos de la investigación 22

1.4.1 Objetivo general 22

1.4.2. Objetivos específicos 22

1.5. Justificación e importancia de la investigación 22
1.5.1 Justificación de la investigación 22
1.5.2 Importancia de la investigación 23
1.6. Limitaciones de la investigación 23
1.6.1 Limitación teórica 23
1.6.2 Limitación geográfica 24
1.6.3 Limitación logística 24
1.6.4 Limitación de información 24
CAPÍTULO II 25
Marco teórico 25
2.1 Antecedentes de la investigación 25
2.1.1 Investigaciones nacionales 25
2.1.2 Investigaciones internacionales 27
2.2 Bases teóricas 29
2.2.1 Gestión de la calidad 29
2.2.2 Competitividad 40
2.3 Marco conceptual 51
2.3.1. Calidad 51
2.3.2. Competitividad 52
2.3.3. Gestión de calidad 52
2.3.4. Mejoramiento de la calidad 52
2.3.5. Productividad 52
2.3.6. Capacidad de respuesta 52
2.3.7. Fiabilidad 53
2.3.8. Seguridad 53
2.3.9. Conocimiento 53
2.3.10. Innovación 53

2.3.11. Tecnología 53
CAPÍTULO III 55
Hipótesis y variables 55
3.1 Variables de estudio 55
3.1.1 Definición conceptual 55
3.1.2 Definición operacional (matriz de operacionalización) 56
3.2 Hipótesis 59
3.2.1 Hipótesis general 59
3.2.2 Hipótesis específicas 59
CAPÍTULO IV 60
Metodología de la investigación 60
4.1. Enfoque de investigación 60
4.2. Tipo de investigación 60
4.3. Método de estudio 60
4.4 Alcance 60
4.5. Diseño de investigación 60
4.6. Población, muestra y unidad de estudio 61
4.6.1. Población 61
4.6.2 Muestra 62
4.6.3 Unidad de estudio 63
4.7 Fuentes de información 63
4.8. Técnicas e instrumentos 63
4.8.1 Técnicas de recolección de datos 63
4.8.2 Instrumentos de recolección de datos 64
4.9 Método de análisis de datos 64
CAPÍTULO V 66
Resultados 66

5.1 Análisis descriptivo 66

5.1.1 Presentación, análisis e interpretación de resultados: resultados estadísticos descriptivos 66

5.1.1.2 Variable dependiente: Competitividad 80

5.2 Análisis inferencial 92

5.2.1 Estudio de correlación entre las variables de la hipótesis principal 92

5.2.2. Estudio de correlación entre las variables de la hipótesis específica 1 95

5.2.3. Estudio de correlación entre las variables de la hipótesis específica 2 97

5.2.4. Estudio de correlación entre las variables de la hipótesis específica 3 99

CAPÍTULO VI 101

Discusión de resultados 101

6.1. Discusión de resultados 101

Conclusiones 103

Recomendaciones 106

Propuesta para enfrentar el problema (cómo se haría lo que se propone) 108

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 109

Anexos 115

Anexo 1: Matriz de consistencia 115

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos 117

Anexo 3: Informes de validez del instrumento de recolección de datos ... 121

Anexo 4: Autorización para la recolección de datos 124

Anexo 5: Base de datos (origen de los resultados) 125

Anexo 6: Base de datos (prueba piloto) 132

Índice de tablas

Tabla 1. Teorías clásicas. 41

Tabla 2. Bases para la competitividad empresarial. 46

Tabla 3. Factores que pueden determinar la competitividad de las firmas 47

Tabla 4. Variable independiente: Gestión de la Calidad en el Fuero Militar Policial..... 66

Tabla 5. Las impugnaciones y sugerencias administrativas del personal militar y policial son atendidas de forma inmediata. 69

Tabla 6: El personal administrativo del Fuero Militar Policial atiende de manera inmediata al personal militar y policial. 70

Tabla 7: El personal administrativo del Fuero Militar Policial inspira confianza y seguridad en la información que trasmite. 71

Tabla 8.Las disposiciones fiscales y resoluciones judiciales que se realizan en la función jurisdiccional son fiables. 72

Tabla 9: El personal que labora dentro del Fuero Militar Policial ofrece información fiable. 73

Tabla 10. El tiempo de espera para ser atendido es el adecuado. 74

Tabla 11. Las disposiciones fiscales y las resoluciones judiciales del Fuero Militar Policial son predecibles y que otorgan seguridad y predictibilidad jurídica. 75

Tabla 12. El personal administrativo del Fuero Militar Policial se encuentra capacitado para ofrecer un servicio seguro y fiable. 76

Tabla 13. El personal judicial del Fuero Militar Policial se encuentra capacitado para ofrecer un servicio seguro y fiable. 77

Tabla 14. El personal administrativo ofrece una atención individualizada al personal militar y policial. 78

Tabla 15. El personal judicial ofrece una atención individualizada al personal militar y policial. 79

Tabla 16. Para ofrecer un óptimo servicio es necesario desarrollar estrategias que provean dirección al Fuero Militar Policial referente al servicio al cliente/usuario. 83

Tabla 17. El proceso de toma de decisiones de los vocales supremos y fiscales supremos es la apropiada para optimizar el servicio al cliente/usuario. 84

Tabla 18. Para ofrecer un eficiente servicio es necesario tener actualizada la información del cliente/usuario. 85

Tabla 19. En el Fuero Militar Policial los vocales y fiscales supremos analizan las estrategias, los sistemas que se manejan, la comunicación que se ofrece, entre otros, que incidan en el servicio al cliente/usuario. 86

Tabla 20. El personal del Fuero Militar Policial responde al cambio tecnológico con flexibilidad. 87

Tabla 21. En el Fuero Militar Policial, el personal posee aptitudes innovadoras en los procesos u acciones que realiza. 88

Tabla 22. Los métodos empleados para ofrecer el servicio al cliente/usuario están acordes a la tecnología de punta aplicada por otras instituciones afines. 89

Tabla 23. Los procesos aplicados en el Fuero Militar Policial están orientados al logro de los objetivos organizacionales (servicio cliente/usuario). 90

Tabla 24. Las estrategias utilizadas en el Fuero Militar Policial son revisadas por los vocales y fiscales supremos con la finalidad de incluir algún cambio y/o mejoras en provecho del cumplimiento de sus objetivos organizacionales. .. 91

Tabla 25. Resumen de procesamiento de casos..... 92

Tabla 26. La gestión de la calidad / mejora de la competitividad..... 92

Tabla 27. Correlación de RHO SPEARMAN 93

Tabla 28. Medidas simétricas **.....** 93

Tabla 29.Resumen de procesamiento de casos..... 95

Tabla 30. Tabla cruzada la fiabilidad / mejora de la competitividad..... 95

Tabla 31. Correlaciòn de RHO SPEARMAN 96

Tabla 32. Medidas simétricas 96

Tabla 33. Resumen de procesamientO 97

Tabla 34. Tabla cruzada la capacidad de respuesta / mejora de la competitividad 97

Tabla 35. Correlación de RHO SPEARMAN 98

Tabla 36. Medidas simétricas 98

Tabla 37.Resumen de procesamiento de casos..... 99

T**abla 38.**Tabla cruzada la seguridad/ mejora de la competitividad 99

Tabla 39. Correlación de RHO SPEARMAN 100

Tabla 40. Medidas simétricas 100

Índice de figuras

Figura 1. Representación esquemática de los elementos de un proceso. 37

Figura 2. Representación de la estructura de esta norma internacional con el ciclo PHVA 38

Figura 3. Las impugnaciones y sugerencias administrativas del personal militar y policial son atendidas de forma inmediata. 69

Figura 4. El personal administrativo del Fuero Militar Policial atiende de manera inmediata al personal militar y policial. 70

Figura 5: El personal administrativo del Fuero Militar Policial inspira confianza y seguridad en la información que trasmite. 71

Figura 6: Las disposiciones fiscales y resoluciones judiciales que se realizan en la función jurisdiccional son fiables. 72

Figura 7. El personal que labora dentro del Fuero Militar Policial ofrece información fiable. 73

Figura 8. El tiempo de espera para ser atendido es el adecuado. 74

Figura 9. Las disposiciones fiscales y las resoluciones judiciales del Fuero Militar Policial son predecibles y que otorgan seguridad y predictibilidad jurídica. 75

Figura 10. El personal administrativo del Fuero Militar Policial se encuentra capacitado para ofrecer un servicio seguro y fiable. 76

Figura 11. .- El personal judicial del Fuero Militar Policial se encuentra capacitado para ofrecer un servicio seguro y fiable. 77

Figura 12. El personal administrativo ofrece una atención individualizada al personal militar y policial. 78

Figura 13. El personal judicial ofrece una atención individualizada al personal militar y policial..... 79

Figura 14. Para ofrecer un óptimo servicio es necesario desarrollar estrategias que provean dirección al Fuero Militar Policial referente al servicio al cliente/usuario..... 83

Figura 15. El proceso de toma de decisiones de los vocales supremos y fiscales supremos es la apropiada para optimizar el servicio al cliente/usuario. 84

Figura 16. Para ofrecer un eficiente servicio es necesario tener actualizada la información del cliente/usuario..... 85

Figura 17. En el Fuero Militar Policial los vocales y fiscales supremos analizan las estrategias, los sistemas que se manejan, la comunicación que se ofrece, entre otros, que incidan en el servicio al cliente/usuario. 86

Figura 18 . El personal del Fuero Militar Policial responde al cambio tecnológico con flexibilidad. 87

Figura 19. En el Fuero Militar Policial, el personal posee aptitudes innovadoras en los procesos u acciones que realiza. 88

Figura 20. Los métodos empleados para ofrecer el servicio al cliente/usuario están acordes a la tecnología de punta aplicada por otras instituciones afines. 89

Figura 21. Los procesos aplicados en el Fuero Militar Policial están orientados al logro de los objetivos organizacionales (servicio cliente/usuario). 90

Figura 22. Las estrategias utilizadas en el Fuero Militar Policial son revisadas por los vocales y fiscales supremos con la finalidad de incluir algún cambio y/o mejoras en provecho del cumplimiento de sus objetivos organizacionales. .. 91

RESUMEN

Este trabajo de investigación titulado “La gestión de la calidad y la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima, 2018”, tuvo como objetivo general describir la relación que existe entre la gestión de la calidad y la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial, Lima, 2018. Se realizó una investigación de enfoque cuantitativo, por su finalidad la investigación fue de tipo aplicada, el método que se empleó fue el hipotético deductivo, el alcance de la investigación fue correlacional y el diseño que se utilizó fue no experimental de corte transversal correlacional.

La población objeto de estudio estuvo conformada por 1200 personas, de las cuales 400 Fueron vocales supremos, fiscales supremos y personal administrativo y 800 personas Fueron los usuarios y/o clientes conformados por personal militar y policial que tienen procesos judiciales, se trabajó con una muestra de 392 personas entre vocales supremos, fiscales supremos, personal administrativo y usuarios y/o clientes, se utilizó las técnicas de observación directa y encuesta, y el instrumento utilizado fue un cuestionario tipo Likert compuesto por 20 ítems, dirigido a la muestra determinada que labora o hace uso del Fuero Militar Policial.

La investigación concluyó en que el nivel de correlación entre las variables que se obtuvo en el estudio de la correlación Rho de Spearman, resultó un valor de 0,901 indicando que existe un coeficiente de correlación positivo muy alto entre la gestión de la calidad y la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima, 2018.

Del estudio de tablas cruzadas entre los factores: Capacidad de respuesta y la mejora de la competitividad, se observa una mayor tendencia hacia las alternativas de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5), así mismo, en el estudio de las tablas de medidas simétricas para el estudio de intervalos por intervalo de Pearson se obtuvo un valor de 0,899 en contraste con el valor de Spearman de 0,901.

Para un nivel de significancia del 95%, según el nivel de significancia 0,012 podemos RECHAZAR la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de trabajo: La gestión de la calidad se relaciona convenientemente con la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima, 2018.

Palabras claves: Gestión de la calidad y Competitividad, competitividad de la función jurisdiccional del fuero militar policial.

ABSTRACT

This research work entitled “Quality management and improving the competitiveness of the jurisdictional function of the Military Police Force. Lima. 2018”, had the general objective of describing the relationship that exists between quality management and the improvement of the competitiveness of the jurisdictional function of the Military Police Force, Lima, 2018. An investigation with a quantitative approach was carried out, for its purpose the investigation It was applied, the method used was the hypothetical deductive method, the scope of the research was correlational, and the design used was non-experimental with a cross-sectional correlation.

The population under study was made up of 1,200 people, of whom 400 were supreme members, supreme prosecutors, and administrative personnel, and 800 people were users and / or clients made up of military and police personnel who have judicial processes. We worked with a sample out of 392 people among supreme members, supreme prosecutors, administrative personnel and users and / or clients, the direct observation and survey techniques were used, and the instrument used was a Likert-type questionnaire made up of 20 items, aimed at the determined sample that works or makes use of the Police Military Jurisdiction.

The research concluded that the level of correlation between the variables that was obtained in the Spearman's Rho correlation study, resulted in a value of 0.901, indicating that there is a very high positive correlation coefficient between quality management and improvement of the competitiveness of the jurisdictional function of the Military Police Force. Lima, 2018.

From the study of cross-tables between the factors: responsiveness and improving competitiveness, a greater trend towards the alternatives Agree (4) and Totally agree (5) is observed, likewise, in the study of the tables of measures Symmetric for the Pearson interval interval study, a value of 0.899 was obtained in contrast to the Spearman value of 0.901.

For a significance level of 95%, according to the significance level of 0.012, we can REJECT the null hypothesis and accept the working hypothesis: Quality management is conveniently related to improving the competitiveness of the jurisdictional function of the Military Police Force. Lima, 2018.

Key words: Quality management and Competitiveness. competitiveness of the jurisdictional function of the military police jurisdiction

INTRODUCCIÓN

La política de modernización de la gestión pública al 2021 determina la visión, los principios y los lineamientos para una acción competente del sector público al servicio de los ciudadanos, para ello demanda de la institución pública la transición de sus enfoques y procedimientos de gestión para ofrecer bienes y servicios de calidad, existen varias definiciones sobre gestión de la calidad, pero haremos referencia a la definición de Arana, et al. (2008) en donde señalan que la gestión de la calidad es el conjunto de decisiones que toma una empresa con la finalidad de mejorar la calidad de sus productos, servicios, procesos y la gestión propiamente dicha, desarrollándose para ello en tres variantes de gestión de la calidad: Control de la calidad, aseguramiento de la calidad y la gestión de la calidad total.

Con respecto a la competitividad de una institución pública, podemos mencionar que es aquella que utiliza procedimientos de análisis y decisiones formales, enmarcados dentro del proceso de planificación estratégica sistematizando y coordinando todos los esfuerzos de los elementos que integran la organización para maximizar la eficiencia global.

El plan de investigación ha sido estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: Planteamiento del problema. Contiene la descripción de la realidad problemática; delimitación del problema; formulación del problema; objetivos de investigación, justificación e importancia y limitaciones de la investigación.

Capítulo II: Marco teórico. Contiene los antecedentes de la investigación, antecedentes internacionales y nacionales; bases teóricas y el marco conceptual.

Capítulo III: Hipótesis y variables. Desarrolla las definiciones conceptuales y operacionales de las variables, hipótesis general e hipótesis específicas.

Capítulo IV: Metodología de la investigación. Desarrolla el enfoque; el tipo de investigación; el método; el alcance; el diseño de investigación; la población; la muestra; la unidad de estudio; las fuentes de información; las técnicas e instrumentos de recolección de datos y el método de análisis de datos.

Capítulo V: Resultados. Donde se desarrolla el análisis descriptivo y el análisis inferencial.

Capítulo VI: Donde se realiza la discusión de resultados.

En la parte final se presentan las conclusiones, las recomendaciones, la propuesta para solucionar el problema, las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I
Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la realidad problemática

América Latina

Actualmente estamos conscientes que nos encontramos en un mundo globalizado y competitivo donde debe primar la calidad en todos los aspectos de un país, con un buen uso de la tecnología que mejora las condiciones de trabajo, ya que valorando la dimensión humana podemos brindar el ansiado bienestar de la población.

De acuerdo con el Informe de Competitividad Global del Foro Económico Mundial del 2018 (citado por Becerra, 2018), la competitividad de la región sigue siendo frágil y podría verse amenazada por una serie de factores, entre los que cabe citar un mayor riesgo de proteccionismo comercial en Estados Unidos; las repercusiones de la crisis económica y humanitaria de Venezuela; la incertidumbre política a raíz de las elecciones en las mayores economías de la región y las perturbaciones derivadas de las catástrofes naturales que amenazan al Caribe. La inseguridad y la debilidad de las instituciones representan dos de los mayores desafíos para la mayoría de los países.

Por ello, podemos afirmar que las instituciones son el pilar para mejorar la competitividad de los países de nuestra región, ya que existen altos niveles de corrupción y descrédito, donde se carece de confianza en los funcionarios encargados de hacer cumplir con las leyes o facilitar la creación de nuevos negocios.

El mismo Informe enfatiza que en América Latina no tiene instituciones públicas que funcionen de manera eficiente, integrada, sólida, donde la falta de control y supervisión por parte de los gobiernos ha generado que

los funcionarios no cumplan sus tareas con profundidad y profesionalismo, o simplemente no las quieran asumir.

Con respecto a lo expresado debemos tener en cuenta que la estabilidad jurídica es la principal puerta de entrada de las inversiones en un país, y los países de nuestra región distan de tener una estabilidad con competitividad y calidad, lo que no permite el bienestar de la población.

Este artículo señala que Venezuela se consolidó en el último lugar de la clasificación debido a su crisis política y económica y el país mejor clasificado de la región fue Chile; Brasil y Argentina se ubicaron entre los cinco menos competitivos, en el caso de la Argentina, sus debilidades Fueron el estancamiento de la economía, el desequilibrio entre la producción y la demanda, los subsidios y otros factores; en el caso de Brasil, se convirtió en el país más caro para cualquier empresa debido a los costos de crédito. Singapur logró alcanzar la primera posición del ranking como la economía más competitiva del mundo, por encima de los Estados Unidos y esto se debió a su desarrollo tecnológico, a sus recursos de mano de obra calificada, los beneficios de las leyes de inmigración y la simplicidad para constituir empresas.

Nacional

En el artículo titulado “IMD: Perú continúa entre los 10 países menos competitivos”, del periódico digital “El Comercio” de Lima, del 23 de mayo de 2018, se menciona que el gran desafío de la economía peruana es garantizar los niveles de competitividad, que en los últimos años ha decrecido sistemáticamente ocupando uno de los últimos lugares según el Ránking de Competitividad Mundial, elaborado por el Institute for Management Development (IMD) conjuntamente con la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica (Centrum Católica), tomando en cuenta cuatro aspectos fundamentales: desempeño económico, eficiencia del gobierno, eficiencia en los negocios e infraestructura.

Entre los cuatro pilares considerados, el retraso en el desempeño económico y la eficiencia del gobierno son los más notorios. En el desempeño económico, el Perú ha caído del puesto 50 al 55, debido a la debilidad de su crecimiento económico, superando solamente a Argentina y Venezuela, y con respecto a la eficiencia del gobierno evidencia una caída del puesto 43 al 47, debido a las finanzas públicas y la falta de promoción de oportunidades, también señala que el pilar en el que el Perú está peor posicionado es el de infraestructura, pues se mantuvo en el puesto 61 de 63, y culmina el informe indicando que es importante resaltar que el ránking del 2018 revela una mejora en la eficiencia de negocios: se pasó del puesto 55 al 51.

No obstante, la mejora relativa esconde que el Perú se ubica en el puesto 60 en productividad y eficiencia, considerados los determinantes más importantes del crecimiento en el largo plazo.

Local

En tal sentido, el Fuero Militar Policial no está exento de este proceso globalizador siendo un órgano jurisdiccional autónomo, independiente del Poder Judicial con la competencia única para juzgar los delitos de función y durante el desarrollo de sus labores diarias se observó en forma directa una inadecuada competitividad de su función jurisdiccional que se pudo evidenciar en algunos magistrados y personal administrativo que poseían limitados conocimientos dentro de su especialidad, como también limitadas destrezas para ofrecer soluciones ante los requerimientos de algún miembro de las Fuerzas Armadas y/o Policía Nacional, asimismo, se apreció la falta de compromiso de algunos miembros para concebir una conciencia de calidad, todos esos factores eran limitantes para desarrollar una óptima competitividad dentro de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial.

Asimismo, con respecto a la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial, se observó un improcedente enfoque global y sistémico de la organización que se manifestaba en la estrategia que seguía para desarrollar sus funciones diarias, lo que no envolvía a toda la organización, además, se evidenció que la gestión por procesos y el enfoque de sistemas no eran los convenientes debido a que no orientaban a la mejora continua y a la innovación, y también que no existía una conveniente cooperación y trabajo en equipo.

De otro lado, se observó en la función jurisdiccional que no se ejercía una conveniente orientación al aprendizaje y a la innovación que generaba una inadecuada mejora continua y radical, factores que eran limitantes para generar el aprendizaje adaptativo de su personal y la innovación incremental y radical de la organización, asimismo, se pudo estimar que el personal no se encontraba adecuadamente motivado hacia la innovación y la tecnología, elementos que son necesarios para generar una eficiente competitividad en la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Temática

La temática estuvo comprendida por la gestión de la calidad y la competitividad.

1.2.2. Teórica

La organización lógica que constituyó el marco teórico de la investigación fue la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, conocimiento, innovación y tecnología.

1.2.3. Espacial

El trabajo de investigación se realizó en el Fuero Militar Policial ubicado en la avenida República de Chile N° 321. Cercado, provincia de Lima, departamento de Lima.

1.2.4. Temporal

El trabajo de investigación estuvo comprendido al período 2018.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de la calidad y la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima, 2018?.

1.3.2. Problemas específicos

¿De qué manera es la relación que existe entre la fiabilidad y la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima, 2018?

¿Cómo es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima, 2018?

¿En qué medida es la relación que existe entre la seguridad y la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima, 2018?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Analizar la relación que existe entre la gestión de la calidad y la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima, 2018.

1.4.2. Objetivos específicos

Identificar la relación que existe entre la fiabilidad y la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima, 2018.

Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima, 2018.

Establecer la relación que existe entre la seguridad y la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima, 2018.

1.5. Justificación e importancia de la investigación

1.5.1 Justificación de la investigación

El presente trabajo de investigación se realizó con el propósito de presentar a modo de recomendación mecanismos de gestión de la calidad para mejorar los procesos de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial, siendo la gestión de calidad el conjunto de decisiones y políticas en la competitividad del sistema judicial del Fuero Militar Policial para ofrecer un servicio plasmado en las perspectivas de sus usuarios/clientes, mediante el manejo eficaz de sus recursos en relación a otras instituciones del mismo sector.

Por tal razón, se realizó este estudio para poder determinar aquellos factores de la gestión de la calidad que están afectando sistemáticamente la competitividad de este órgano jurisdiccional autónomo, independiente e imparcial que tiene competencia en el juzgamiento de personal militar y policial en situación de actividad, por los delitos de función, previstos y penados en el Código Penal Militar Policial, y como fuero por su naturaleza y finalidad, relacionarse con el Sistema de Seguridad y Defensa Nacional, dentro de la autonomía e independencia reconocida constitucionalmente.

1.5.2 Importancia de la investigación

La importancia de este trabajo de investigación radica en la observancia de existencia de un inadecuado nivel de competitividad que actualmente se está ejerciendo en la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial, el cual está ofreciendo un incongruente servicio al público usuario conformado por miembros de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional, servicio que está siendo influenciado inadecuadamente por la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la seguridad, todos estos factores están directamente relacionados con la función jurisdiccional y fiscal del Fuero Militar Policial, dentro de sus competencias, y cuyos resultados investigados podrían aprovecharse en proponer alguna alternativas de solución para optimizar la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial.

1.6. Limitaciones de la investigación

1.6.1 Limitación teórica

La limitación teórica fue el sustento para la formulación de las bases teóricas, lo que consistió en la búsqueda de teorías científicas referidas a los temas de estudio en gestión de la calidad

y competitividad, de la misma manera las referidas a las fuentes de información inéditas.

1.6.2 Limitación geográfica

El presente estudió abarcó el cercado de Lima, de la provincia de Lima.

1.6.3 Limitación logística

Los aspectos sobre logística y presupuesto fueron autofinanciados por el maestrista.

1.6.4 Limitación de información

El retraso, por parte de algunos expertos, en la entrega de la validación de los instrumentos de investigación.

CAPÍTULO II
Marco teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones nacionales

Salazar (2019) realizó una investigación titulada: La influencia de la productividad empresarial en la competitividad de las medianas empresas manufactureras textiles del cantón Quito en la provincia de Pichincha-Ecuador. (Tesis Doctoral). Su objetivo fue determinar en qué medida la productividad empresarial influye en la competitividad de las medianas empresas manufactureras textiles del cantón Quito, provincia de Pichincha, Ecuador, la investigación fue descriptiva, el diseño de investigación fue transversal de tipo descriptivo-correlacional, la técnica fue la encuesta.

Concluyó: Mediante el coeficiente de correlación de Pearson, se determinó que la productividad empresarial influye de manera positiva y moderada con una correlación de 0,450 en la competitividad de las empresas medianas textiles manufactureras del cantón Quito, provincia de Pichincha – Ecuador, por lo que se puede manifestar que tiene una relación directa y positiva, ya que a mayor productividad, se entiende debe haber mayor competitividad de ciertos productos determinando el posicionamiento que van alcanzando las medianas empresas en el mercado local.

Torvisco (2018) realizó una investigación titulada: Gestión de la calidad con enfoque al cliente y su relación con la competitividad en microempresas farmacéuticas del Cercado de Lima, caso galería Capón Center, 2013. (Tesis de Maestría). Su objetivo fue determinar la relación entre gestión de la calidad con enfoque al cliente y la competitividad en las microempresas farmacéuticas del tercer piso de la galería Capón Center, la investigación fue aplicada

con un estudio de tipo y nivel observacional, correlacional y de corte transversal, el diseño fue no experimental, retrospectivo y analítico, el método fue cuantitativo, la población se conformó con los 70 establecimientos farmacéuticos, llamados droguerías o distribuidores del tercer piso de la galería Capón Center ubicada en el Jr. Paruro con Miro Quesada Nº 946, Cercado de Lima, y la muestra coincidió con la población, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario que contenía ítems cerrados.

Concluyó: La gestión de la calidad con enfoque al cliente se relaciona directa o favorablemente con la competitividad en microempresas farmacéuticas del Cercado de Lima, caso tercer piso de la galería Capón Center, 2013, en donde se determinó que la dimensión Aspectos o elementos tangibles y todos sus indicadores se relacionan con la rentabilidad (equipos de apariencia moderna, instalaciones físicas, apariencia pulcra y elementos materiales visualmente atractivos).

Obregón (2017) realizó una investigación titulada “La gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro alquiler de maquinaria y equipos de construcción en el distrito de Independencia, 2016. (Tesis de Maestría). Fue una investigación de enfoque cuantitativo, básico de nivel correlacional, el diseño de investigación fue no experimental, correlacional y transversal, la población estuvo conformada por 230 directivos y trabajadores de las 7 microempresas constructoras y de alquiler de maquinarias con sede en la ciudad de Huaraz, la muestra estuvo constituida por 144 directivos y trabajadores de las microempresas, la técnica que se empleó fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario.

Concluyó en lo siguiente: Referente a la gestión de calidad de servicio, la mayoría de los clientes de las micro y pequeñas

empresas del sector servicios, rubro construcciones y alquiler de maquinaria de la ciudad de Huaraz, están parcialmente de acuerdo en que las microempresas de construcción y alquiler de maquinaria tienen un direccionamiento parcial hacia la calidad; así como con la competitividad que muestran las microempresas en el medio local, relacionado a los elementos tangibles, la fiabilidad microempresarial, la capacidad de respuesta y el avance tecnológico; porque de acuerdo al valor de chi cuadrado calculado es igual a P valor = 0.000; también según la prueba de correlación de Spearman = 0.603 y un P valor = 0.000, conforma que existe una correlación directa y significativa entre las variables gestión de calidad de servicio y la competitividad.

Referente a la competitividad, la mayoría de los encuestados de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructoras y alquiler de maquinarias de la ciudad de Huaraz en el 2016, afirmaron estar parcialmente de acuerdo con la competitividad que demuestran las microempresas constructoras y alquiler de maquinarias de la ciudad de Huaraz, en lo referente a la innovación tecnológica, la tecnología de punta, la flexibilidad productiva y la agilidad comercial para responder al cliente y la calidad, porque de acuerdo al valor de chi cuadrado calculado es igual a P valor = 0.000; también según la prueba de correlación de Spearman = 0.603 y un P valor = 0.000, conforma que existe una correlación directa y significativa entre las variables gestión de calidad de servicio y la competitividad.

2.1.2 Investigaciones internacionales

Rivera (2019) realizó una investigación titulada: La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. (Tesis de Maestría). Su objetivo general fue evaluar la calidad del servicio ofrecido a través del modelo teórico Servqual a

fin de identificar la satisfacción de los clientes exportadores de la empresa Greenandes Ecuador. El enfoque fue cuantitativo, la investigación tuvo un alcance descriptivo, el diseño fue no experimental, transversal, el instrumento de medición que se aplicó fue el modelo servqual, la técnica fue la encuesta.

Concluyó: que p valor (sig. = .000) es menor que el nivel de significancia .05, por lo cual se aprueba la hipótesis planteada en el estudio, es decir, que la calidad del servicio influye en la satisfacción de los clientes exportadores de la empresa Greenandes Ecuador, ya que de acuerdo a los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis bajo el coeficiente de Spearman, cuyo resultado fue .0457, se indica que existe una relación positiva moderada entre ambas variables. En virtud de los resultados, se logró evidenciar que todas las dimensiones del modelo muestran valores negativos como los elementos tangibles con una percepción promedio de 6.36 sobre una expectativa de 6.45 dando como brecha -0.09, que si bien es cierto presenta un valor negativo, es la que mayor percepción generó a los clientes exportadores.

Rojas (2014) realizó una investigación titulada: Propuesta de un sistema de gestión para optimizar la calidad y productividad en la empresa Construcciones CESANCA, C.A. orientado a los sistemas de información gerencial. (Tesis de Maestría). Su objetivo fue proponer un sistema de gestión para optimizar la calidad y productividad en la empresa Construcciones CESANCA, C.A. con la finalidad de mejorar el comportamiento gerencial de la misma. La investigación, de acuerdo al problema planteado, fue de tipo proyecto factible, el diseño fue el diseño de campo que consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables, la población estuvo conformada por el grupo de trabajadores y gerentes de la empresa

Construcciones CESANCA, C.A. representada por un total de 36 colaboradores, la muestra fue de 18 trabajadores y fue de tipo causal, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario con preguntas de respuestas cerradas con las alternativas: Siempre, Casi Siempre, A veces, Casi Nunca y Nunca.

Concluyó: Con respecto al objetivo específico 1. Analizar el comportamiento organizacional de la empresa Construcciones CESANCA, C.A., con la finalidad de definir su modelo gerencial.
Del análisis del comportamiento organizacional encontramos que parte del personal carece de la información y entrenamiento correspondiente a la empresa, como objetivos, alcance, proyecciones a corto, mediano y largo plazo.
No existen lineamientos para la organización, ya que va de acuerdo a las necesidades que se van presentando.
El hecho de no definir las actividades de cada cargo, tanto en la teoría como en la práctica, produce desgaste en el personal, ya que deben realizar no solo lo correspondiente a su cargo, sino atender cualquier necesidad que se vaya presentando en la empresa.

En la empresa resuelven problemas de índole financiero en el transcurso de la obra que esté realizándose en el momento y depende de la complejidad de la misma, dejando en evidencia que usan herramientas para evaluar el desempeño financiero.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Gestión de la calidad

a. Evolución histórica de la calidad

En el transcurrir de la historia, el hombre ha logrado satisfacer sus necesidades obteniendo lo que le era de mayor utilidad y considerando la calidad que obtenía, seguidamente se analizará el proceso histórico hasta alcanzar el actual enfoque sistémico de la calidad.

- **Edad Media-Revolución Industrial**

En esta etapa los artesanos realizaban el trabajo directivo como el manual, confeccionaban en talleres pequeños una cantidad mínima de producto para ofrecerla en un mercado local o de tipo urbano, y eran los artesanos quienes tenían una estrecha relación con los consumidores, esa comunicación les permitía elaborar productos de acuerdo a las necesidades de sus consumidores. (Tarí, 2000).

En el siglo XVII, los artesanos se desplazaron a las ciudades, debido al desarrollo del comercio internacional, y a partir de ese momento surgió la figura del mercader, que era quien compraba la producción a los artesanos y luego la comercializaba, esto provocó posteriormente que los artesanos mantuvieran una relación con un determinado comerciante en un solo local, logrando las ventajas de la producción a mayor escala, la división del trabajo y la especialización. En esta etapa la calidad se fundamentaba en la habilidad y reputación de los artesanos. (Tarí, 2000).

- **Revolución Industrial - finales del siglo XIX**

A consecuencia de la Revolución Industrial, los artesanos se dividieron de la siguiente manera: unos siguieron como tales, otros se convirtieron en empresarios y el resto se dedicó a ser operarios de las nuevas fábricas. En el siglo XIX se incorporan las maquinas a los talleres provocando una reestructuración interna en las fábricas como una forma de adecuar a las exigencias de las nuevas tecnologías y a los grandes volúmenes de producción (Tarí, 2000).

La característica de esta etapa fue que los productos manufacturados se adaptaban a las preferencias de la época, de esta forma se lograba una comunicación entre el fabricante del producto y el cliente, con lo cual se lograba garantizar que el producto tuviera las preferencias del comprador, en esta época la calidad dependía del artesano u operario (Tarí, 2000).

- **Administración científica - II Guerra Mundial**

Siglo XIX, Estados Unidos empieza el proceso de división y la normalización de los métodos de trabajo. Taylor separa la planificación de la ejecución del trabajo con la finalidad de incrementar la productividad, ocasionando un perjuicio en la calidad del producto o servicio, la producción en serie, el obrero se podía olvidar de colocar alguna pieza y con eso el producto final salía con fallas, de esta manera aparecen los problemas de la calidad en la industria y como una solución a esta dificultad se creó la inspección en las fábricas, la cual tuvo como función establecer qué productos eran buenos y malos, y de esta manera la calidad se traspasaba al inspector (Tarí, 2000).

- **II Guerra Mundial - Década de los setenta**

Después de la II Guerra Mundial, en occidente se estableció el enfoque basado en la inspección, en 1950 Japón empleó el control de calidad mediante los métodos estadísticos, en cambio en occidente los métodos estadísticos eran empleados de manera limitada y las empresas no consideraban a la calidad un problema, el Dr. Juran amplió el enfoque, que fue empleado por Japón pero no por Estados Unidos, y la calidad empezó a ser una inquietud muy importante para las empresas japonesas, dándose de esta manera el establecimiento del control total de calidad en el Japón. Desde esa época Japón se percató que para no vender productos defectuosos era indispensable producir artículos sin fallas correctas, posteriormente se empleó la prevención para controlar los elementos del proceso que producían productos defectuosos (Tarí, 2000).

En el Japón, las empresas se dieron cuenta que requerían de un programa de control de calidad para no producir productos defectuosos debido a que, por más esfuerzos del departamento de producción, no se podía dar solución a la confiabilidad, seguridad y economía del producto, asimismo, las empresas japonesas se dieron cuenta que para desarrollar un

producto de calidad las divisiones que conformaban una empresa y sus empleados tenían que participar en el control de la calidad (Tarí, 2000).

- **Década de los ochenta y noventa**

En la década de los ochenta, occidente de dio cuenta del liderazgo del Japón generado mediante su cultura de calidad, y con la crisis del petróleo se priorizó el ahorro de energía y garantizar la calidad del producto a bajo costo, de esta manera la competencia se hace más difícil para las empresas, los mercados se globalizan y la industria de Estados Unidos empieza a disminuir su liderazgo en venta de automóviles, acero, semiconductores, ordenadores, etc., los mercados empiezan a estar saturados y los consumidores se convierten en un factor crítico (Tarí, 2000).

b. Aproximación de la gestión de la calidad

- **Gestión**

Alvarado (2018) define gestión como “la aplicación práctica del conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos que le son inherentes para el manejo de los recursos y el consecuente desarrollo de las actividades institucionales, orientadas al logro de sus propósitos” (p.21). Es decir, son el conjunto de métodos y mecanismos necesarios para el conveniente empleo de los recursos, todo ello direccionados al cumplimiento de sus fines.

- **Calidad**

“Según normas de la International Standard Organization (ISO), calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren la aptitud de satisfacer necesidades explícitas o implícitas” (Centro de Investigación Educativa, 2004, p.36). Esta definición se refiere a que la calidad de un producto o servicio es satisfacer las preferencias del cliente.

“De acuerdo con Cuatrecasas (2012), la calidad es el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenido en un sistema productivo, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario” (Lizarzaburu, 2015, p. 36). Es decir, la calidad de un producto o servicio está orientada a la satisfacción de las exigencias del cliente.

- **Gestión de calidad**

Andía (2015). La gestión de calidad “es un aspecto de la función general de gestión que determina y establece las políticas y hace cumplir los objetivos de la calidad en toda organización, se considera las siguientes actividades: Planificación estratégica de la calidad, la asignación de recursos y la evaluación de la calidad” (p.174). Esta definición hace referencia a que la gestión de calidad es aquella que hace cumplir todos los estándares de calidad dentro de una organización con la finalidad de cumplir los objetivos de calidad propuestos.

Sirvent, Gilbert y Pérez (2017) definieron la gestión de la calidad como: “el proceso de cambio que ha sufrido el concepto de calidad y sus implicaciones. Para entender la gestión de la calidad, previamente debemos hablar de la calidad como control de la calidad y del proceso de evolución a gestión de la calidad total” (p. 12). Esta definición está referida a que la gestión de la calidad es la transformación hacia el desarrollo de la gestión de la calidad total.

- **Norma Internacional ISO 9001**

La adopción de esta norma es una decisión que contribuye a entregar más valor a una organización con lo cual consigue ayudar a optimar su desempeño global y facilitar una base sólida para su desarrollo sostenible. Los beneficios de esta norma son:

a) Capacidad para suministrar productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente.

b) Facilitar oportunidades de acrecentar la satisfacción del cliente.
c) Plantear los riesgos y oportunidades.
d) La facultad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad (Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, 2015).

La observancia de los requisitos y la atención firme de las necesidades y expectativas futuras es un reto para las organizaciones debido al entorno dinámico y complejo en donde se desenvuelven, para alcanzar estos objetivos la organización tendría que acoger diversas formas de mejora entre las cuales está el cambio abrupto, la innovación y la reorganización (Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, 2015).

c. Principios de gestión de la calidad

El ISO 9001, Sistema de Gestión de la Calidad, es el sistema que actualmente usan las organizaciones a nivel mundial, y es el que estandariza los sistemas de gestión de la calidad, que es utilizado para diseñar e implementar el sistema de gestión de la calidad. Las normas ISO 9000 se basan en siete principios básicos de gestión de la calidad.

- **Enfoque al cliente**

Actualmente, las organizaciones están supeditadas a sus clientes, por lo que su preocupación es entender sus necesidades actuales y futuras, satisfacerlas y procurar sobrepasar sus expectativas, es por eso que este principio es prioritario toda vez que el cliente representa ganancias y más trabajo para las organizaciones. Asimismo, la disponibilidad de recursos para la satisfacción del cliente genera un alto grado de eficiencia, lo que es una ventaja para la organización y produce la lealtad del cliente (Sirvent, Gisbert y Pérez, 2017. p.13).

- **Liderazgo**

Son los líderes quienes instauran la unidad de propósito y la orientación de la organización, son los que generan un ambiente interno en donde el personal logre involucrarse en el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Las ventajas de un líder en una organización son:

- ❖ La implicación y estimulación de la participación del personal.
- ❖ Ofrecer a toda la organización la máxima información.
- ❖ Dejar clara la visión de futuro para toda la organización (Sirvent, Gisbert y Pérez, 2017. p.13).

- **Compromiso de las personas**

El compromiso de las personas es fundamental para que una organización viabilice las destrezas de su personal en provecho de la organización. La cooperación del personal es primordial para un sistema de gestión de calidad, del personal operario es de quien se debe información debido a que ellos de tiempo con el producto o servicio que la organización ofrece.

Las ventajas para la organización son:

La motivación.

El compromiso.

Toma de conciencia del papel de cada uno de los clientes internos (o empleados) de la organización (Sirvent, Gisbert y Pérez, 2017. p.13).

- **Enfoque a procesos**

Una organización logra resultados cuando las actividades y los recursos se gestionan como un proceso y se señalan objetivos para cada uno de ellos. Las empresas grandes realizan su eficiente control debido a que se subdividen en varios procesos, lo que proporciona una mejor organización global de la misma. Se tiene que tomar en cuenta que una adecuada gestión de equipos, instalaciones e infraestructura nos sirve para analizar

los costes y excluir aquellos que no son de utilidad, asimismo, con una adecuada planificación, se logra los resultados previstos (Sirvent, Gisbert y Pérez, 2017).

- **Mejora**

La mejora continua debe ser un objetivo estable en una organización, de forma inacabable, existen dos tipos, un tipo es por medio de un avance tecnológico y el otro es referido a la mejora de todo el proceso productivo. La mejora continua consiste en un proceso gradual, todo ello con la finalidad de alcanzar óptimos resultados, si no hay mejora continua, no se puede asegurar un nivel de calidad, toma de decisiones apropiadas y el logro de las metas y objetivos y de esta manera una organización se podría ubicar en primera línea de competencia. (Sirvent, Gisbert y Pérez, 2017)

- **Toma de decisiones basadas en la evidencia**

Las tomas de decisiones basadas en la evidencia se desarrollan bajo el análisis de datos y a partir de la mejor información, una decisión que afecte a la calidad se debe tener en cuenta para reducir un eventual error. Toda decisión tomada en base a informaciones ciertas y evidentes direccionarán a la organización por el conveniente camino de la calidad. (Sirvent, Gisbert y Pérez, 2017)

- **Gestión de las relaciones**

Una organización depende recíprocamente de sus clientes y proveedores, y una relación conveniente acrecienta la capacidad de todos para crear valor, los clientes requieren que las materias primas para la confección del producto o el servicio sean de calidad y que cumplan con los requisitos del cliente directo, para lo cual la organización se beneficia con el valor añadido y el conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente,

de tal manera que logra una reducción de tiempos, costes y recursos junto a un aumento de la rentabilidad en los resultados (Sirvent, Gisbert y Pérez, 2017. p.15).

d. Enfoque a procesos

El enfoque de procesos impulsa la aceptación de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, todo ello para acrecentar la satisfacción del cliente por medio del cumplimiento de los requisitos del cliente, con lo cual coadyuva a la eficacia y eficiencia de la organización en el cumplimiento de sus objetivos previstos (Secretaría Central de ISO en Ginebra, 2015).

La siguiente figura proporciona una representación esquemática de cualquier proceso y muestra la interacción de sus elementos.

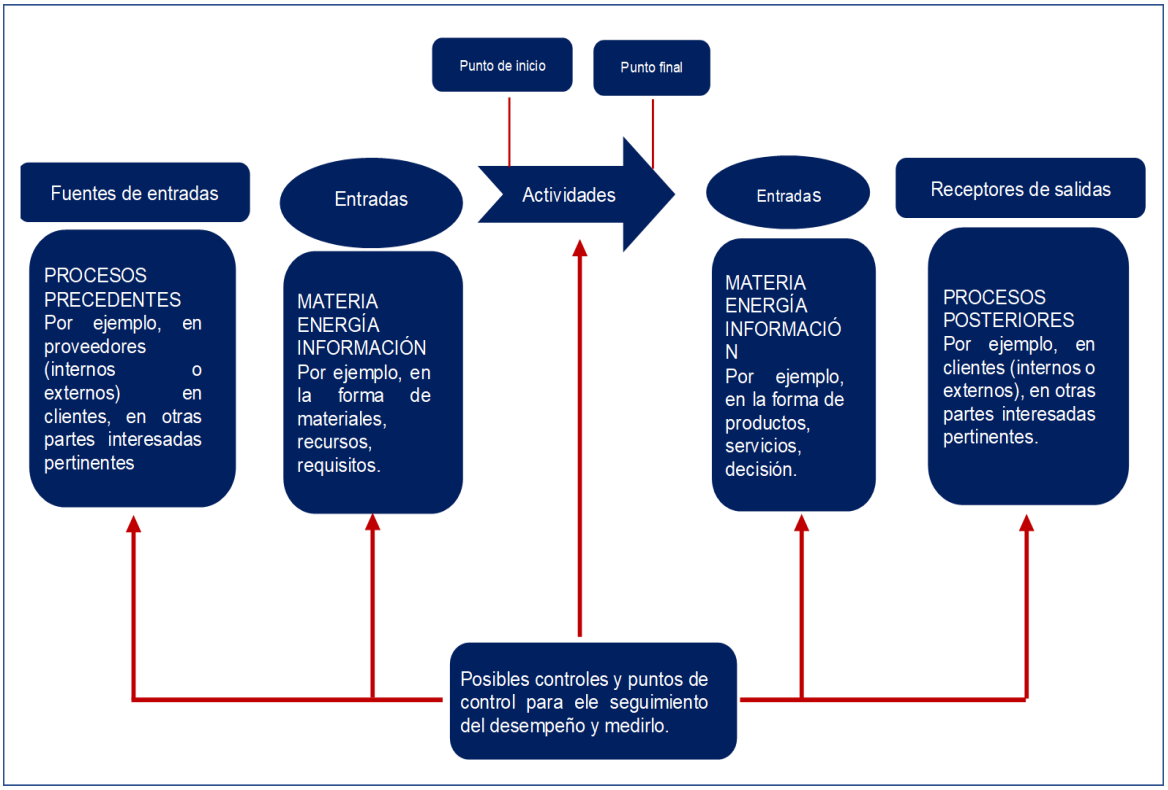


Figura 1. Representación esquemática de los elementos de un proceso.

Fuente: Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza. Sistema de gestión de la calidad. (2015).

También faculta a la organización a examinar las interrelaciones de los procesos del sistema para optimar el desempeño de la organización,

involucrando con ello la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con la finalidad de alcanzar los resultados previstos acorde a la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización (Secretaría Central de ISO en Ginebra, 2015).

La aplicación del enfoque a procesos permite: La comprensión y la coherencia en la ejecución de los requisitos, la atención de los procesos en términos de valor agregado, la consecución del desempeño eficaz del proceso y la mejora de los procesos sustentada en la evaluación de los datos y la información (Secretaría Central de ISO en Ginebra, 2015).

e. Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar

El ciclo PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad como un todo.

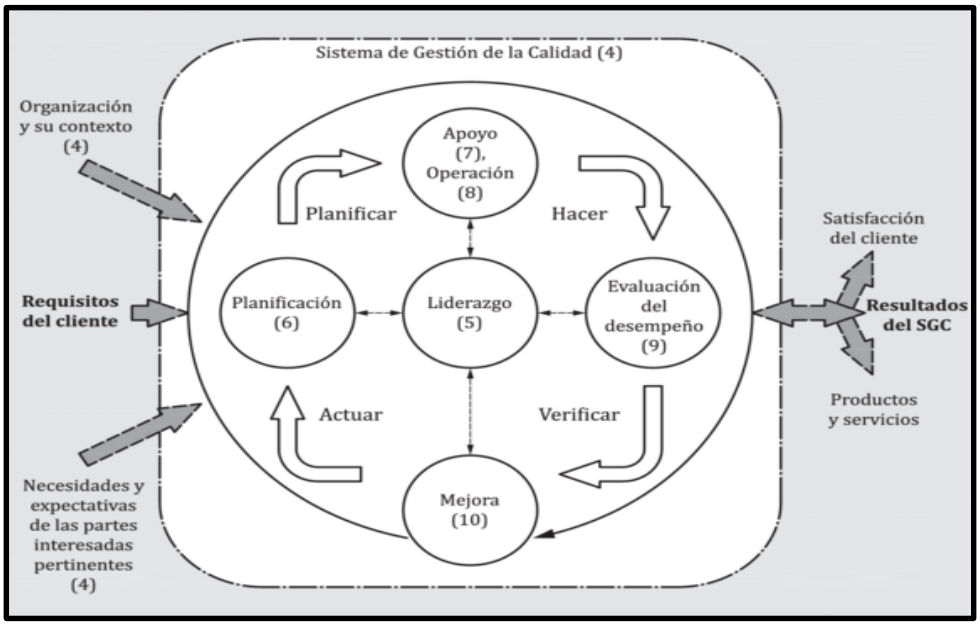


Figura 2. Representación de la estructura de esta norma internacional con el ciclo PHVA

Fuente: Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza. Sistema de gestión de la calidad. (2015).

Planificar: En la planificación se determinan los objetivos del sistema, sus procesos, y los recursos indispensables para originar y proporcionar resultados acordes a los requisitos del cliente, las políticas de la organización, asimismo, identificar y plantear los riesgos y las oportunidades (Secretaría Central de ISO en Ginebra, 2015, p.10).

Hacer: Consiste en llevar a cabo lo planificado (Secretaría Central de ISO en Ginebra, 2015, p.10).

Verificar: Consiste en efectuar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y servicios en relación a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, asimismo, informar sobre los resultados (Secretaría Central de ISO en Ginebra, 2015, p.10).

Actuar: Consiste en ejecutar acciones para mejorar el desempeño (Secretaría Central de ISO en Ginebra, 2015, p.10).

f. Pensamiento basado en riesgos

El pensamiento basado en riesgos es fundamental para alcanzar un sistema de gestión de la calidad eficiente, que consiste en realizar acciones preventivas para eliminar disconformidades potenciales, examinar cualquier disconformidad que ocurra, y ejecutar acciones que sean adecuadas para los efectos de la disconformidad para advertir su repetición. Para este fin se requiere que la organización plantee los riesgos y las oportunidades con lo cual constituye una base para acrecentar la eficacia del sistema de gestión de la calidad, lograr óptimos resultados y advertir los efectos adversos. (Secretaría Central de ISO en Ginebra, 2015)

Esta norma internacional es una de las tres normas fundamentales desarrolladas por el Comité Técnico ISO/TC 176, que son la ISO 9000, Sistemas de gestión de la calidad e ISO 9004, Gestión para el éxito sostenido de una organización.

g. Dimensiones de la calidad de un servicio

Parasuraman, Zeithaml y Berry señalaron que las dimensiones son los componentes que emplean los consumidores para valorar la calidad de un servicio, y entre los cuales se mencionan los siguientes:

- **Accesibilidad,** la organización debe ser accesible y tener contacto con el cliente.
- **Capacidad de respuesta,** es atender y proporcionar servicio rápido, si la organización comete algún error, debe reaccionar en forma rápida y con eficacia, de tal manera que el cliente considere el servicio como de mayor calidad, debido a que observa cómo la empresa reacciona para tratar de dar una solución a su problema.
- **Comprensión,** ahínco por conocer al cliente y sus necesidades con la realización de una atención personalizada.
- **Comunicación,** la empresa debe tomar contacto con el cliente con un lenguaje claro y debe escucharlo, proporcionándole atención a sus dudas y sugerencias.
- **Cortesía,** la empresa debe exigir a sus empleados, atención, consideración, respeto y amabilidad.
- **Credibilidad,** la empresa debe ofrecer veracidad y honestidad en el servicio que ofrece, para que el cliente sienta confianza por el servicio ofrecido.
- **Elementos tangibles,** está referido a los aspectos de las instalaciones, oficinas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- **Fiabilidad,** destreza del proveedor para efectuar el servicio sin errores, de forma íntegra y conveniente realizando los compromisos adquiridos.
- **Profesionalidad,** capacidad, conocimiento y experiencia adecuados para efectuar un servicio.
- **Seguridad,** esta dimensión está referida a la inexistencia de peligros, riesgos y dudas. (Miranda, Chamorro y Rubio, 2012)

2.2.2 Competitividad

a. Origen de la competitividad

La concepción de competitividad ha evolucionado en el trascurrir del tiempo pudiéndose aseverar que es muy antigua y es la que ha producido desarrollo económico en los países.

Tabla 1. Teorías clásicas.

Teoría	Aporte
Mercantilismo	El comercio internacional era un juego de estrategias entre naciones ganadoras y perdedoras. Intervención directa del Gobierno para estimular las exportaciones y restringir las importaciones para tener una balanza comercial superavitaria. (David Hume, 1952)
Ventaja absoluta	En el supuesto de la no existencia de barreras en el comercio internacional, los países se especializan en aquellos productos y servicios en que se presenta una ventaja absoluta. Hay especialización de cada uno, de forma que los recursos se concentrarían en los sectores más eficientes. El comercio no era una estrategia de ganadores y perdedores, sino una fórmula que garantizaba mayor bienestar y riqueza para sus participantes. (Adam Smith, 1776)
Ventaja comparativa	Los países se especializarían en aquellos bienes en los que fuesen más eficientes en comparación con otros. Se deben exportar los bienes y servicios que se pudiesen producir a un costo menor e importar aquellos que otro país produjese a menor costo. Que las naciones se beneficiasen con el producto del intercambio comercial. (David Ricardo, 1817)
Teoría de la proporción de los factores	Si un país tiene una abundancia relativa de un factor (trabajo o capital), tendrá una ventaja comparativa y competitiva en aquellos bienes que requieran una mayor cantidad de ese factor, o sea que los países tienden a exportar los bienes que son intensivos en los factores con que están abundantemente dotados. Por lo cual, los países exportan los bienes cuya producción es intensiva en el factor en el que el país es abundante, mientras que importan aquellos bienes que utilizan de forma intensiva el factor que es relativamente escaso en el país. (Hecksher, 1919; reformulado por Bertil Ohlin, 1933)

Fuente: Burbano, E., Gonzales, V. y Moreno, E. (2010). La competitividad como elemento esencial para el desarrollo de las regiones. Una mirada al valle del Cauca. (2010).

La reciente teoría del comercio indaga lo que podría ser la teoría de la competitividad, la cual está referida a que los agentes económicos pueden establecer ventajas competitivas por medio de estrategias que se crean en las empresas a través de las políticas comerciales. Igualmente, las teorías clásicas se basan en el comercio internacional como exponente de la competitividad internacional de las naciones; no obstante, en los

sesenta surgen otros enfoques que vinculan la competitividad con la inversión extranjera directa (IED). (Burbano, Gonzales y Moreno, 2010).

La competitividad comprende dos ámbitos: el primer ámbito es referido a la perspectiva macroeconómica donde se encuentran los agregados económicos, y el segundo está referido desde una óptica microeconómica la competitividad que se determina en los sectores, empresas y productos.

- Competitividad desde el enfoque macroeconómico: Idoneidad de las economías nacionales para alcanzar resultados.
- Competitividad desde el enfoque microeconómico: Idoneidad para planear, producir y vender un producto favorablemente frente a sus competidores.

Porter (1991). La prosperidad de una nación depende de su competitividad, la cual se basa en la productividad con la cual esta produce bienes y servicios. Políticas macroeconómicas e instituciones legales sólidas y políticas estables, son condiciones necesarias, pero no suficientes para asegurar una economía próspera. La competitividad está fundamentada en las bases microeconómicas de una nación: la sofisticación de las operaciones y estrategias de una compañía y la calidad del ambiente microeconómico de los negocios en la cual las compañías compiten. Entender los fundamentos microeconómicos de la competitividad es vital para la política nacional (Burbano, Gonzales y Moreno, 2010). El autor refiere que la competitividad se sustenta en la productividad que produce bienes y servicios, pero que se genera bajo ciertas condiciones microeconómicas, la cual estudia el comportamiento de las unidades económicas individuales, como son las personas, las familias y las empresas.

b. Definiciones sobre competitividad

Porter (1990). La capacidad para sostener e incrementar la participación en los mercados internacionales, con una elevación paralela del nivel de

vida de la población. El único camino sólido para lograrlo, se basa en el aumento de la productividad" (Suñol, 2006, p.181).

Rubio y Baz (2004) define a la competitividad como:
Dos dimensiones, la del ámbito interno de las empresas y la del entorno en el que se encuentran. En el ámbito interno, las empresas compiten en función de los productos o servicios que elaboran y cuyo éxito depende de la eficiencia de sus procesos productivos (lo que incluye tecnología, personal y capital), la calidad de sus productos y el precio de los mismos. El gobierno contribuye de manera indirecta a la competitividad intrínseca de las empresas, donde su impacto es esencialmente marginal por reducirse a factores como la calidad de la educación y su incidencia sobre el personal de la empresa. Pero, por otra parte, su influencia sobre lo que existe alrededor de la empresa, incluyendo las regulaciones que determinan su modo de operar internamente, es infinita.

Gutiérrez (2010) define la competitividad como "la capacidad de una empresa para generar un producto o servicio de mejor manera que sus competidores" (p.16).

c. Una aproximación al concepto y a los fundamentos de la competitividad

En el trascurrir del tiempo, el concepto de competitividad y sus fuentes que la sustentan se han desarrollado de conceptos estáticos dependientes de factores productivos hasta llegar a un enfoque dinámico y sistémico. (Monterroso, 2016)

Algunas ideas más relevantes en competitividad son:

- Ventajas comparativas

Según el economista inglés David Ricardo, a principios del siglo XIX, precursor del enfoque tradicional de las ventajas comparativas, la competitividad se alcanzaba mediante el mantenimiento de bajos costos relativos de producción, esta teoría, denominada teoría del comercio

internacional desarrollado, señala que los países se especializan en la producción y exportación de bienes con costos relativos más bajos en relación al resto del mundo, trayendo mercancías que son más ineficientes desde el punto de vista de costos productivos. A manera que se Fueron desarrollando las etapas de la Revolución Industrial, se fue afianzando la estructura industrial de muchos países y, con ello, se multiplicaron las empresas, el incremento de la competencia, productos y mercados y surge un nuevo enfoque basado en el concepto de ventajas competitivas (Monterroso, 2016, p.6).

- Ventajas competitivas

Porter las define como: “aquellas características de una nación o una empresa que las distingue del resto y las sitúa en una posición superior para competir” (Monterroso, 2016, p.7).

- Impacto del entorno en la competitividad

  Porter (1991) denominó diamante de la competitividad al generador de ventajas competitivas y desde el criterio producto-mercado determina cuatro atributos que establecen el contexto en el cual compiten las empresas:

  - Condiciones de los factores.
  - Condiciones de la demanda.
  - Industrias relacionadas y de soporte.
  - Estrategia, estructura y rivalidad de las firmas.

A estos factores se aúna la influencia del gobierno a través de sus diferentes áreas de actuación, estos cuatro factores son graduales y mutuamente dependientes. (Monterroso, 2016)

Porter señala que las ventajas competitivas deben decidirse en función del posicionamiento de una firma en el mercado, las cuales están supeditadas a cinco fuerzas:

- La rivalidad existente de las firmas.
- La aparición de nuevos competidores en el mercado.
- El poder de negociación de los proveedores.
- El poder de negociación de los compradores.
- La existencia de bienes o servicios sustitutos.

Dependiendo de estos elementos, la organización logrará examinar las oportunidades y amenazas externas, con las que permitirá seleccionar la manera de diferenciarse para competir en ese mercado. (Monterroso, 2016)

- El anclaje en los recursos y la multidimensionalidad

  La teoría basada en recursos minimizó el criterio de producto-mercado al tener en consideración el predominio que las organizaciones podían alcanzar en el entorno por medio de la innovación y destacó el rol que el conocimiento podía tomar en los determinantes de la competitividad. De esta manera la competitividad es el resultado del conocimiento conveniente de cada organización y sus características particulares. Acorde a esta teoría, la competitividad es un proceso continuo y sostenido de innovación tecnológica y capacitación apoyado en la eficiencia y productividad que se consiga de los conocimientos y características propios de cada organización. Esta posición orienta la competitividad hacia lo interno de las organizaciones señalando que las diferencias dependen de los recursos y capacidades que tienen cada una de ellas, los cuales tienen las bases de las ventajas competitivas. (Monterroso, 2016)

  Entre los recursos de una organización que pueden originar una ventaja competitiva están los recursos físicos, entre los cuales podemos mencionar las instalaciones, la tecnología productiva y el capital monetario físico, los recursos humanos donde está el personal dentro de la estructura organizacional, sus conocimientos, toma de decisiones, entre otras, y por último tenemos que entre los intangibles

tenemos las patentes, derechos de propiedad intelectual, cultura organizacional, marcas, imagen, posicionamiento de los productos, entre otros. (Monterroso, 2016)

Porter (1991) señala que la base del desempeño sobre el promedio dentro de una industria es la ventaja competitiva sostenible y la competitividad radica en un incremento sostenido de la productividad. Porter analiza el tema diferenciando su origen en:

- Ventajas de orden inferior, están consideradas el costo de mano de obra, materias primas baratas, economías de escala que se vuelven obsoletas a medida que la tecnología avanza (Monterroso, 2016, p.9).
- Ventajas de orden superior, que tienen que ver con niveles superiores de productividad, las cuales necesitan de técnicas y capacidades que mayor sostenibilidad a largo plazo (Monterroso, 2016, p.9).

En la tabla N° 2 muestra las dimensiones de la competitividad costo y la competitividad no costo.

Tabla 2. Bases para la competitividad empresarial.

COMPETITIVIDAD COSTO	COMPETITIVIDAD NO COSTO
Salarios y cargas sociales	Capacidad física de producción
Productividad del trabajo	Calidad de los productos (incluye flexibilidad, imagen de la firma y la eficiencia de las redes comerciales)
Productividad del capital	Diferenciación de la oferta (cantidad y variedad de productos)
Política fiscal	Especialización, geográfica o sectorial
Calidad de los servicios públicos	Eficacia de los acuerdos entre empresas

Fuente: Monterroso, E. Competitividad y estrategias: Conceptos, fundamentos y relaciones. (2016).

En la tabla N°2 señala que se debe analizar cada medida, desde el punto

de impacto directo y de sus efectos sistémicos, en particular los otros determinantes de la competitividad. La competitividad no depende de la importancia absoluta o relativa de un factor, sino del margen de variación que posee, el margen de variación posible de actuación queda definido por las fuerzas existentes en el micro y macroentorno. (Monterroso, 2016)

Neffa (2000) señala a la innovación como una de las ventajas competitivas de relevancia y define:

- La competitividad estática o defensiva es cuando en un país, una empresa tiene la capacidad de mantener su parte en el mercado en relación a los viejos productos, esto se realiza en el nivel interno desplazando a empresas y afrontando las importaciones con éxito y en el nivel externo en los mercados tradicionales o conquistando nuevos mercados.
- La competitividad dinámica u ofensiva desarrolla innovar los procesos y productos y avanzar sobre algunas de las dimensiones de la competitividad diferentes al costo.

En la tabla N° 3 se abrevian algunos de los diferentes factores referentes a los determinantes de la competitividad.

Tabla 3. Factores que pueden determinar la competitividad de las firmas

ALGUNOS DETERMINANTES DE LA COMPETITIVIDAD	
➢ Costos bajos (de producción, comercialización y/o logísticos, por el logro de economías de escala o alcance o por aplicación de técnicas de diferimiento, diseño modular, células, entre otras; por variación en el tipo de cambio; por aplicación de políticas fiscales; medidas de promoción industrial; políticas impositivas o a través de medidas arancelarias, entre otros factores) ➢ Productividad (eficiencia en el uso de los recursos) ➢ Estructura organizacional	➢ Calidad en procesos ➢ Servicio postventa ➢ Flexibilidad en las operaciones ➢ Velocidad de llegada al mercado ➢ Tiempos de entrega reducidos ➢ Cumplimiento en tiempos de entrega ➢ Localización ➢ Red de distribución ➢ Red de negocios ➢ Red de relaciones ➢ Asociación con proveedores ➢ Tecnología ➢ Posesión de activos estratégicos (patentes, marcas, etc.) ➢ Especialización

➢ Conocimientos, habilidades de los recursos humanos/capacidad de aprendizaje/capital intelectual ➢ Capacidad de innovación ➢ Calidad en bienes y servicios. Posicionamiento de productos	➢ Tamaño (a mayor tamaño, mayor poder de negociación, mayores posibilidades de acceso a créditos en mejores condiciones, mayores posibilidades de fijar precios, etc.)

Fuente: Monterroso, E. Competitividad y estrategias: Conceptos, fundamentos y relaciones. (2016).

d. Productividad

Según Fonseca (2015), la productividad no es competitividad, lo que se necesita para alcanzarla es mejorar la productividad y la productividad lograda debe ser mayor a las de sus competidores. El direccionamiento estratégico y la innovación son componentes fundamentales de la competitividad, los cuales están por encima de la productividad, teniendo en consideración que la productividad no es siempre competitividad. (Fonseca, 2015)

e. El conocimiento

La propiedad de la competencia es ganar el mercado a sus adversarios, para ello requiere el conocimiento de lo que aqueja al mercado, como son: clientes, competidores, productos de los competidores, entre otros, no obstante, que de esta destreza es el direccionamiento estratégico de la empresa y la destreza en sí misma es la del conocimiento. Cabe recalcar que cuando se posee conocimiento, es más sencillo crear estrategias competentes. (Fonseca, 2015)

Para elegir la mejor estrategia se necesita del pensamiento lateral, el cual busca la solución de problemas que no siguen las pautas lógicas, pero lo adecuado es que se funde en la base del conocimiento, debido a que también se necesita predecir las opciones estratégicas y la peculiaridad de las decisiones de los competidores, los datos no se consiguen formalmente y es necesario consolidar la información en base a rastros de los actores diariamente. (Fonseca, 2015)

f. Conocimiento del mercado

Para alcanzar conocimiento del mercado se congrega información que suministre importante materia prima para fomentar la estrategia y a la vez esta prepare dirección a la empresa. Obtener información debe ser una tarea inmutable diariamente. (Fonseca, 2015)

Entre los enemigos naturales de la tarea de lograr conocimiento está la preferencia de los directivos a hacer suposiciones lógicas con información escasa. Si tienes variados datos, pero no análisis completos, las conclusiones podrían resultar erradas sin saberlo. El segundo enemigo es la superioridad de los directivos de asumir riesgos y decidir sobre algo sin tener la información necesaria. Esto se le denomina cultura gerencial que señala que de las funciones de la gerencia la toma de decisiones es la más importante. El tercer enemigo es la averiguación constante de información. El cuarto enemigo está referido a que la búsqueda de información resulta muy difícil. Se debe tener un proceso determinado que ordenadamente recolecte, procese y analice la información del mercado para que esté disponible cuando se requiera (Fonseca, 2015).

g. Direccionamiento estratégico

Si una empresa no tiene calidad y bajos costos, sería dificultoso competir en el mercado, no obstante, ver que tanta calidad comparativa o qué nivel de costos es requerido para alcanzar tal posición en un mercado es un asunto de estrategia. El significado de competir involucra a otros con los que hay que lidiar, no resulta suficiente decir que hay que tener el máximo de calidad y el mínimo de costos para competir en el mercado, pero eso está sujeto a que tan buenos o malos son los competidores. No precisamente tener la mejor calidad es la mejor estrategia, la estrategia constantemente debe estar acompañada de su impacto en el mercado para implantar la relación de beneficio contra el costo (Fonseca, 2015).

h. Innovación

Actualmente conocemos que la inversión para investigación es muy baja

y consecuentemente el país no invierte y es el sector privado que declara que el gobierno es el que no invierte. Analizando este contexto son las empresas que deben estar interesadas por la competencia del mercado; por otro lado, el gobierno está distante de esta motivación, debe apoyar al efecto de la innovación estableciendo una plataforma conveniente, porque con ello conseguirá mayor empleo y mayor recaudo impositivo.

En el prototipo de la complejidad de la empresa, el concepto de innovación se emplea para la innovación constante en los tres procesos de diseño: de producto, de proceso y de máquinas. Innovación es la destreza para cambiar constantemente los productos o servicios debido a la búsqueda de las preferencias y tendencias de los clientes, esto permite cambiar los productos y servicios y además los procesos que se llevan cabo y los recursos empleados (Fonseca, 2015).

La innovación no es una situación estática, es más bien una situación dinámica, como resultado las empresas deben recalcar lo siguiente:
La innovación no solo se trata de inventar nuevos productos o servicios.

- La innovación incumbe el mejoramiento de las características del producto.
- La innovación de los que quieren mantenerse competitivos llega más allá (Fonseca, 2015).

Se necesita flexibilidad para innovar y también se requiere flexibilidad en los directivos. Las empresas poseen exigua flexibilidad, y esto se vivencia hasta en las empresas de servicios que por contexto no deben ser rígidas, por lo cual ellas son difíciles de innovar y menos de reinventarse, acordes a las señales del mercado, que demanda productos en conversión permanente (Fonseca, 2015).

La innovación implica tecnología, desde el punto de vista de producir innovación tecnológica, normalmente las empresas multinacionales traen tecnología extranjera en forma de adquisición de bienes de capital, informática, consultorías o licencias y patentes, la manera de introducir

tecnología en el país es limitada por la exigua capacidad de inversión de la empresa, y para tratar de solucionar los problemas habría que poner especial interés en mejorar estos tres elementos de singular importancia:

- El ambiente que acoja la innovación, que faculte que los individuos opinen y expresen sus ideas, que sus propuestas sean tenidas en cuenta y se les anime adecuadamente por sus aportes.
- La capacidad de adaptar, adoptar o generar tecnología tan rápido como el mercado lo exija: tecnología para el producto, la producción, para prestar los servicios y para soportar la administración del negocio.
- La capacidad de mejorar, reinventar y reconvertir los procesos del negocio, cada vez que se requiera, sin importar si son los de atención al cliente, planeación, producción, suministros, distribución y entrega o administración (Fonseca, 2015).

i. Tecnología

La tecnología debe acatar a una justificación económica, se debe tener en cuenta que solo se debe obtener tecnología que produzca mayor competitividad en la empresa y que se demuestre en tiempo y en costos, entre otros aspectos, obtener tecnología es un tema netamente estratégico que se manifiesta en los resultados económicos de la empresa e impacta en la competitividad, para ello debe permanecer tecnológicamente actualizada y esto se llamaría “posición reactiva”. Es indispensable apropiarse de tecnología para preservar y aumentar la competencia en una empresa dentro del mercado y se debe considerar que la tecnología es la razón de la estrategia, cuando la competencia se basa en la innovación de producto (Fonseca, 2015).

2.3 Marco conceptual

2.3.1. Calidad

La calidad “consiste en la aptitud que tiene un bien o servicio para satisfacer las necesidades de los usuarios o consumidores” (Artacho 2016, p. 243)

2.3.2. Competitividad

La competitividad “es la característica que permite a un productor estar en el mercado y vender su producto debido a sus bajos costos y, consecuentemente, sus bajos precios” (Vizcarra 20150).

2.3.3. Gestión de calidad

Andía (2015) “Es un aspecto de la función general de gestión que determina y establece las políticas y hace cumplir los objetivos de la calidad en toda organización, se considera las siguientes actividades: Planificación estratégica de la calidad, la asignación de recursos y la evaluación de la calidad”. (p. 174)

2.3.4. Mejoramiento de la calidad

López (2016; p. 20), el mejoramiento o aseguramiento de la calidad “busca una mayor implicación de todo el personal en la marcha de la compañía, involucrando tanto a trabajadores y directivos, fomentando el trabajo en equipo, para generar un bien o servicio que colme las expectativas del consumidor”.

2.3.5. Productividad

Vizcarra (2015; p. 274), “es la cantidad de producción generada por los trabajadores en una unidad de tiempo”.

2.3.6. Capacidad de respuesta

Según Liao, la capacidad de respuesta se relaciona con la acción tomada en base al conocimiento adquirido y a las habilidades desarrolladas que potencian a la organización para comprender y actuar efectivamente, reflejándose en un desempeño, velocidad y coordinación con que las acciones son implementadas y periódicamente revisadas. (Demuner, Becerril y Ibarra, 2018)

2.3.7. Fiabilidad

Para la presente tesis, la fiabilidad se concibe como la consistencia, estabilidad o destreza del proveedor para efectuar el servicio sin errores, de forma íntegra y conveniente, realizando los compromisos adquiridos.

2.3.8. Seguridad

Teniendo en cuenta a Miranda, Chamorro y Rubio (2012) se concibe como la capacidad de proteger, defender, responder ante los peligros, riesgos y dudas, focalizándose a una reacción certera y acertada de minimización o mitigación.

2.3.9. Conocimiento

Siguiendo a Davenport y Prusack, para esta tesis, nos inclinamos a la definición del conocimiento, pragmática, organizacional en el entorno empresarial. “El conocimiento es una mezcla fluida de experiencias, valores, información contextual y apreciaciones expertas que proporcionan un marco para la evaluación e incorporación de nuevas experiencias e información. Se origina y aplica en las mentes de los conocedores. En las organizaciones está a menudo embebido no solo en los documentos y bases de datos, sino también en las rutinas organizacionales, en los procesos, prácticas y normas”. (Valhondo, 2003, p.50).

2.3.10. Innovación

Se conceptualiza como la conversión de ideas y conocimiento en productos, procesos o servicios mejorados para el mercado, satisfaciendo así las necesidades de los ciudadanos, empresas y administraciones públicas. En el ámbito económico, es considerada como la transformación de conocimiento tecnológico en producto interno bruto. (Corma, 2013. p.1)

2.3.11. Tecnología

Para nuestro interés, consideramos la noción sistema de tecnología, siguiendo a Quintanilla (1998, citado por Osorio), comprendiendo a la tecnología no

dependiente de la ciencia, o representada por el conjunto de artefactos, sino como producto de una unidad compleja, en donde forman parte los materiales, los artefactos y la energía, así como los agentes que la transforman. Por tanto, apreciamos que el desarrollo tecnológico sería la innovación social y cultural, donde se involucra no solamente a las tradicionales referencias al mercado, sino a los alcances de los aspectos organizativos y al ámbito de los valores y la cultura. El autor define a la tecnología como “sistemas de acciones intencionalmente orientadas a la transformación de objetos concretos, para conseguir de forma eficiente un resultado valioso” (Quintanilla, 1988: 34).

CAPÍTULO III
Hipótesis y variables

3.1 Variables de estudio

3.1.1 Definición conceptual

Gestión de la calidad

Andía (2015) la define como:

Un aspecto de la función general de gestión que determina y establece las políticas y hace cumplir los objetivos de la calidad en toda organización, se considera las siguientes actividades: Planificación estratégica de la calidad, la asignación de recursos y la evaluación de la calidad; comprende tanto el control de la calidad como el aseguramiento de la calidad, así como los conceptos suplementarios de política de la calidad, planificación de la calidad y mejoramiento de la calidad.

Competitividad

Rubio y Baz (2004) define a la competitividad como:

Dos dimensiones, la del ámbito interno de las empresas y la del entorno en el que se encuentran. En el ámbito interno, las empresas compiten en función de los productos o servicios que elaboran y cuyo éxito depende de la eficiencia de sus procesos productivos (lo que incluye tecnología, personal y capital), la calidad de sus productos y el precio de los mismos. El gobierno contribuye de manera indirecta a la competitividad intrínseca de las empresas, donde su impacto es esencialmente marginal por reducirse a factores como la calidad de la educación y su incidencia sobre el personal de la empresa. Pero, por otra parte, su influencia sobre lo que existe alrededor de la empresa, incluyendo las regulaciones que determinan su modo de operar internamente, es infinita.

3.1.2 Definición operacional (matriz de operacionalización)

Gestión de la calidad

La gestión de la calidad se midió con una ficha de encuesta con una escala tipo Likert de 5 respuestas en tres dimensiones: Fiabilidad (3 ítems); capacidad de respuesta (3 ítems) y seguridad (3 ítems planteado con 5 preguntas).

Competitividad

La competitividad se midió con una ficha de encuesta con una escala tipo Likert de 5 respuestas en tres dimensiones: Conocimiento (3 ítems); innovación (3 ítems) y tecnología (3 ítems).

Variables	Definición operacional		Ítems	Índice
	Dimensiones	Indicadores		
$V._1$ **Gestión de la calidad**	**Capacidad de respuesta**	- Respuesta ante reclamos. - Colaboradores que respondan. - Colaboradores que emiten confianza.	- 1 - 2 - 3	**Escala de medición:** 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo **Intervalos:** **Mínimo = 1** **Máximo = 60** - 1 – 12 - 13 – 24 - 25 – 36 - 37 – 48 - 49 - 60 **Totalmente en desacuerdo** (20% o menos) **En desacuerdo** (21 a 40%) **Indiferente** (41 a 60%), **De acuerdo** (61 a 80%) y **Totalmente de acuerdo** (81 a 100% de las veces).
	Fiabilidad	- Fiabilidad de los servicios. - Fiabilidad del personal. - Tiempo de espera.	- 4 - 5 - 6	
	Seguridad	- Clientes seguros. - Colaboradores adecuadamente formados. - Atención individualizada al cliente.	- 7 - 8 - 9	

Variables	Definición operacional		Ítems	Índice
	Dimensiones	**Indicadores**		
$V._2$ Competitividad	**Conocimiento**	- Estrategias. - Toma de decisiones. - Búsqueda de información.	- 10 - 11 - 12	**Escala de medición:** 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo **Intervalos:** **Mínimo = 1** **Máximo = 60** - 1 – 12 - 13 – 24 - 25 – 36 - 37 – 48 - 49 - 60 **Totalmente en desacuerdo** (20% o menos) **En desacuerdo** (21 a 40%) **Indiferente** (41 a 60%), **De acuerdo** (61 a 80%) y **Totalmente de acuerdo** (81 a 100% de las veces).
	Innovación	- Ambiente organizacional. - Capacidad de adaptarse. - Capacidad para mejorar.	- 13 - 14 - 15	
	Tecnología	- Métodos. - Procesos. - Estrategias	- 16 - 17 - 18	

3.2 Hipótesis

3.2.1 Hipótesis general

La gestión de la calidad se relaciona convenientemente con la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima, 2018.

3.2.2 Hipótesis específicas

La fiabilidad se relaciona convenientemente con la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima, 2018.

La capacidad de respuesta se relaciona convenientemente con la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima, 2018.

La seguridad se relaciona convenientemente con la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima, 2018.

CAPÍTULO IV
Metodología de la investigación

4.1. Enfoque de investigación

Para el presente trabajo de investigación, el enfoque fue cuantitativo. Hernández y Mendoza (2018) señalan que un enfoque cuantitativo es “un conjunto de procesos organizados de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones. Cada fase precede a la siguiente y no podemos eludir pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego podemos redefinir alguna etapa” (p.6).

4.2. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicada. Sánchez (2015) sobre la investigación aplicada refiere: “se caracteriza por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ella se deriven” (p.37).

4.3. Método de estudio

El método de investigación fue el hipotético deductivo. Ñaupas, et al. (2013). “el método hipotético deductivo consiste en ir de la hipótesis a la deducción para determinar la verdad o falsedad de los hechos, procesos o conocimientos, mediante el principio de falsación” (p.136).

4.4 Alcance

El alcance de investigación fue correlacional. Hernández y Mendoza (2018). “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”. (p.109).

4.5. Diseño de investigación

El diseño de investigación fue no experimental, de corte transversal

correlacional.

Hernández y Mendoza (2018), estos diseños “son útiles para establecer relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado; a veces, únicamente en términos correlaciónales, otras en función de la relación causa-efecto” (p.178).

Correlaciónales causales:

Se recolectan datos y se describen variables, y su relación

$(X_1\text{------}Y_1)$

Se recolectan datos y se describen variables, y su relación

$(X_2\text{-------}Y_2)$

Se recolectan datos y se describen variables, y su relación

$(X_k\text{-------}Y_k)$

Tiempo único:

El interés es la relación entre variables. Sea correlación:

X_1 Y_1

X_2 Y_2

X_K Y_K

4.6. Población, muestra y unidad de estudio

4.6.1. Población

La población objeto de estudio estuvo constituida por 1200 personas, de las cuales 400 serán vocales supremos, fiscales supremos y personal administrativo, y 800 personas serán los usuarios y/o clientes conformados por personal militar y policial que tienen procesos judiciales en el sistema judicial del Fuero Militar Policial.

4.6.2 Muestra

Para determinar la muestra óptima a investigar se empleó la fórmula del muestreo aleatorio simple para estimar proporciones, de acuerdo a la formula siguiente:

$$n = \frac{Z^2\,PQN}{e^2\,(N-1) + Z^2\,PQ}$$

Donde:

Z: Valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad del 95% de confianza (1,96)

P: Proporción de la población que manifiesta conocer la gestión de la calidad en relación a la competitividad. (**P = 0.5**)

Q: Proporción de la población que manifiesta no conocer la gestión de la calidad en relación a la competitividad. (**Q = 0.5**)

e: Margen de error 5%

N: Población.

n: Tamaño óptimo de muestra.

Entonces, a un nivel de significancia del 95% y 5% como margen de error **n** es:

$$n = \frac{(1.96)^2\,(0.5)\,(0.5)\,(1200)}{(0.05)^2\,(1200-1) + (1.96)^2\,(0.5)\,(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)\,(300)}{(0.0025)\,(1199) + (3.8416)\,(0.5)\,(0.5)}$$

$$n = \frac{1152.48}{(2.99) + (0.960)}$$

$$n = \frac{1152.48}{3.95}$$

n = 391.76

n = 392

Por tanto, la muestra óptima fue de 392 personas entre vocales supremos, fiscales supremos, personal administrativo y usuarios y/o clientes conformados por personal militar y policial que tiene procesos judiciales en el sistema judicial del Fuero Militar Policial.

4.6.3 Unidad de estudio

La unidad de estudio estuvo conformada por vocales supremos, fiscales supremos, personal administrativo y usuarios y/o clientes conformados por personal militar y policial que tiene procesos judiciales en el sistema judicial del Fuero Militar Policial.

4.7 Fuentes de información

Para el presente estudio se empleó fuentes primarias como: Libros, artículos de revistas en pdf, tesis y producción documental electrónica, las cuales tienen información original no abreviada ni traducida.

4.8. Técnicas e instrumentos

4.8.1 Técnicas de recolección de datos

Encuesta

Se aplicó a los vocales supremos, fiscales supremos, personal administrativo y usuarios y/o clientes conformados por personal militar y policial que tiene procesos judiciales en el sistema judicial del Fuero Militar Policial, para la recolección de información y evaluar la competitividad del Fuero Militar Policial

Según Bernal (2010) la encuesta “es una de las técnicas de recolección de información más usada a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas” (p.194).

4.8.2 Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos, según, Valderrama (2014), “son los medios materiales que emplea el investigador para recoger y almacenar la información. Pueden ser formularios, pruebas de conocimiento o escalas de actitudes, como Likert, semántico y de Guttman, fichas de datos para seguridad (FDS), etc.” (p. 195)

Para cada variable se aplicó una encuesta de tipo escala de Likert, con cinco respuestas (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo), las cuales se encuentran en la operacionalización de variables.

4.9 Método de análisis de datos

Se desarrolló operaciones con la finalidad de lograr los objetivos propuestos en esta investigación. Se empleó técnicas cuantitativas y se presentaron los datos en forma numérica, según el siguiente detalle:

- ✓ Toma de decisiones respecto a los análisis a realizar (pruebas estadísticas)
- ✓ Elaboración del programa de análisis
- ✓ Ejecución del programa en computadora
- ✓ Obtención de los análisis

Se aplicó el diseño no experimental de corte transversal correccional, en vista que se llevó a cabo la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único en el lugar de estudio de la investigación, para determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y la competitividad.

Correlaciónales causales:

Se recolectan datos y se describen variables, y su relación
(X_1------Y_1)

Se recolectan datos y se describen variables, y su relación
(X_2-------Y_2)

Se recolectan datos y se describen variables, y su relación
(X_k-------Y_k)

Tiempo único:

El interés es la relación entre variables. Sea correlación:

X_1 Y_1

X_2 Y_2

X_K Y_K

Con el fin de obtener los resultados de los datos recabados, se utilizó el programa estadístico llamado SPSS Versión 25, creando una base de datos con los 392 individuos de acuerdo a la muestra calculada, se aplicaron los procesos estadísticos de cálculo de los estadísticos: media, mediana, moda y varianza, análisis de fiabilidad de Alfa de Cronbach, correlación de Pearson y tablas cruzadas para el cálculo de Spearman.

Para probar la hipótesis de la presente investigación en el ámbito de la estadística inferencial, se aplicó el coeficiente de correlación de Rho Spearnan, para proceder al análisis de correlación de las variables, previo a la estimación de las estadísticas descriptivas correspondientes consideradas en los dos niveles de tratamiento de cada uno. Finalmente, la aproximación visual para explorar el grado de correlación entre las variables de las hipótesis es a través de un gráfico de dispersión o nube de puntos.

CAPÍTULO V
Resultados

5.1 Análisis descriptivo

5.1.1 Presentación, análisis e interpretación de resultados: resultados estadísticos descriptivos

5.1.1.1 Variable independiente: Gestión de la calidad en el Fuero Militar Policial

Tabla 4. Variable independiente: Gestión de la Calidad en el Fuero Militar Policial

Estadísticos					
		1.1.- Las impugnaciones y sugerencias administrativas del personal militar y policial son atendidos de forma inmediata.	1.2.- El personal administrativo del Fuero Militar Policial atiende de manera inmediata al personal militar y policial.	1.3.- El personal administrativo del Fuero Militar Policial inspira confianza y seguridad en la información que trasmiten.	1.4.- Las disposiciones fiscales y resoluciones judiciales que se realizan en la función jurisdiccional son fiables.
N	Válido	129	129	129	129
	Perdidos	0	0	0	0
Media		3,64	3,81	3,63	3,45
Mediana		4,00	4,00	4,00	4,00
Desviación estándar		1,126	1,125	1,467	1,236
Varianza		1,269	1,265	2,151	1,527
Asimetría		-,645	-,853	-,632	-,741
Error estándar de asimetría		,123	,123	,123	,123
Curtosis		-,377	-,079	-1,049	-,587
Error estándar de curtosis		,246	,246	,246	,246
Percentiles	10	2,00	2,00	1,00	1,00
	20	3,00	3,00	2,00	2,00
	25	3,00	3,00	2,00	2,00
	30	3,00	4,00	3,00	3,00
	40	4,00	4,00	4,00	4,00
	50	4,00	4,00	4,00	4,00

Estadísticos					
		1.5.- El personal que labora dentro del Fuero Militar Policial ofrece información fiable.	1.6.- El tiempo de espera para ser atendido es el adecuado.	1.7.- Las disposiciones fiscales y las resoluciones judiciales del Fuero Militar Policial son predecibles que otorgan seguridad y predictibilidad jurídica.	1.8.- El personal administrativo del Fuero Militar Policial se encuentra capacitado para ofrecer un servicio seguro y fiable
N	Válido	129	129	129	129
	Perdidos	0	0	0	0
Media		3,57	2,78	3,43	3,36
Mediana		4,00	3,00	4,00	4,00
Desviación estándar		1,190	1,279	1,129	1,115
Varianza		1,417	1,636	1,274	1,243
Asimetría		-,611	,245	-,481	-,517
Error estándar de asimetría		,123	,123	,123	,123
Curtosis		-,292	-,976	-,331	-,475
Error estándar de curtosis		,246	,246	,246	,246
Percentiles	10	2,00	1,00	2,00	2,00
	20	3,00	2,00	3,00	2,00
	25	3,00	2,00	3,00	3,00
	30	3,00	2,00	3,00	3,00
	40	3,00	2,00	3,00	3,00
	50	4,00	3,00	4,00	4,00

Estadísticos				
		1.9.- El personal judicial del Fuero Militar Policial se encuentra capacitado para ofrecer un servicio seguro y fiable	1.10.- El personal administrativo ofrece una atención individualizada al personal militar y policial.	1.11.- El personal judicial ofrece una atención individualizada al personal militar y policial.
N	Válido	129	129	129
	Perdidos	0	0	0
Media		3,86	3,37	3,04
Mediana		4,00	3,00	3,00
Desviación estándar		1,253	1,194	1,295
Varianza		1,570	1,425	1,676
Asimetría		-1,036	-,323	-,019
Error estándar de asimetría		,123	,123	,123
Curtosis		,054	-,678	-1,000
Error estándar de curtosis		,246	,246	,246
Percentiles	10	2,00	2,00	1,00
	20	3,00	2,00	2,00
	25	3,00	3,00	2,00
	30	4,00	3,00	2,00
	40	4,00	3,00	3,00
	50	4,00	3,00	3,00

Fuente: Encuesta a los vocales supremos, fiscales supremos y personal administrativo, para evaluar la gestión de la calidad en el Fuero Militar Policial.

Tablas de frecuencias

Tabla 5. Las impugnaciones y sugerencias administrativas del personal militar y policial son atendidas de forma inmediata.

1.1.- Las impugnaciones y sugerencias administrativas del personal militar y policial son atendidas de forma inmediata.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	6	4,8	4,8	4,8
	EN DESACUERDO	17	13,3	13,3	18,1
	INDIFERENTE	24	18,6	18,6	36,7
	DE ACUERDO	51	39,3	39,3	76,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	31	24,0	24,0	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a los vocales supremos, fiscales supremos y personal administrativo, para evaluar la gestión de la calidad en el fuero militar policial.

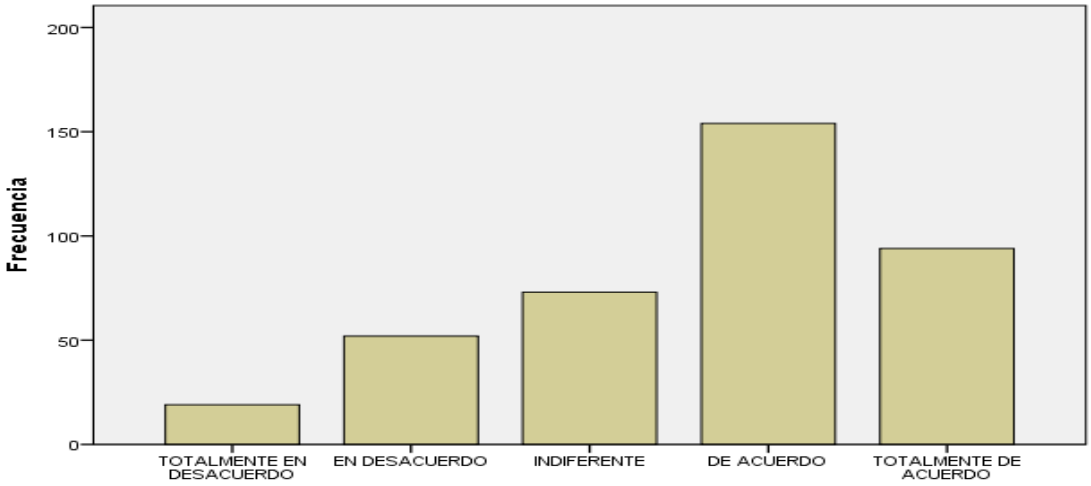


Figura 3. Las impugnaciones y sugerencias administrativas del personal militar y policial son atendidas de forma inmediata.

Fuente: Encuesta a los vocales supremos, fiscales supremos y personal administrativo, para evaluar la gestión de la calidad en el fuero militar policial.

Interpretación

El cuadro y el gráfico presentan que el 39,3% de los encuestados manifiesta estar **DE ACUERDO** que las impugnaciones y sugerencias administrativas del personal militar y policial son atendidas de forma inmediata. El 4,8% manifiesta estar **TOTALMENTE EN DESACUERDO**.

Tabla 6: El personal administrativo del Fuero Militar Policial atiende de manera inmediata al personal militar y policial.

1.2.- El personal administrativo del Fuero Militar Policial atiende de manera inmediata al personal militar y policial.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	6	4,3	4,3	4,3
	EN DESACUERDO	15	11,7	11,7	16,1
	INDIFERENTE	17	13,3	13,3	29,3
	DE ACUERDO	52	40,1	40,1	69,4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	39	30,6	30,6	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a los vocales supremos, fiscales supremos y personal administrativo, para evaluar la gestión de la calidad en el fuero militar policial.

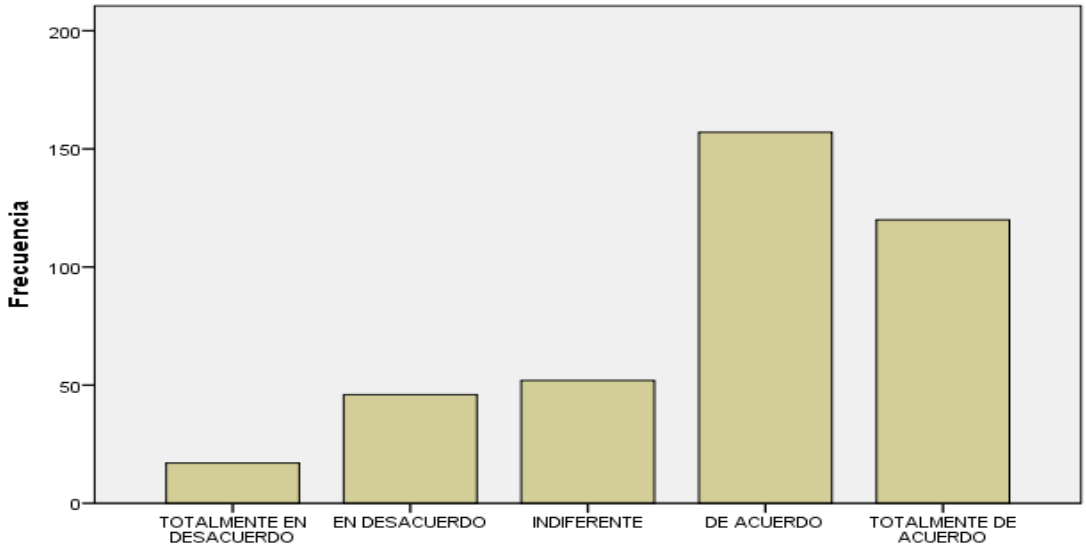


Figura 4. El personal administrativo del Fuero Militar Policial atiende de manera inmediata al personal militar y policial.

Fuente: Encuesta a los vocales supremos, fiscales supremos y personal administrativo, para evaluar la gestión de la calidad en el fuero militar policial.

Interpretación

El cuadro y el gráfico presentan que el 40,1% de los encuestados manifiesta estar **DE ACUERDO** que el personal administrativo del Fuero Militar Policial atiende de manera inmediata al personal militar y policial. El 4,3% manifiesta estar en **TOTALMENTE EN DESACUERDO**.

Tabla 7: El personal administrativo del Fuero Militar Policial inspira confianza y seguridad en la información que trasmite.

1.3.- El personal administrativo del Fuero Militar Policial inspira confianza y seguridad en la información que trasmite.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	18	13,8	13,8	13,8
	EN DESACUERDO	15	12,0	12,0	25,8
	INDIFERENTE	18	13,8	13,8	39,5
	DE ACUERDO	23	18,1	18,1	57,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	55	42,3	42,3	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a los vocales supremos, fiscales supremos y personal administrativo, para evaluar la gestión de la calidad en el fuero militar policial.

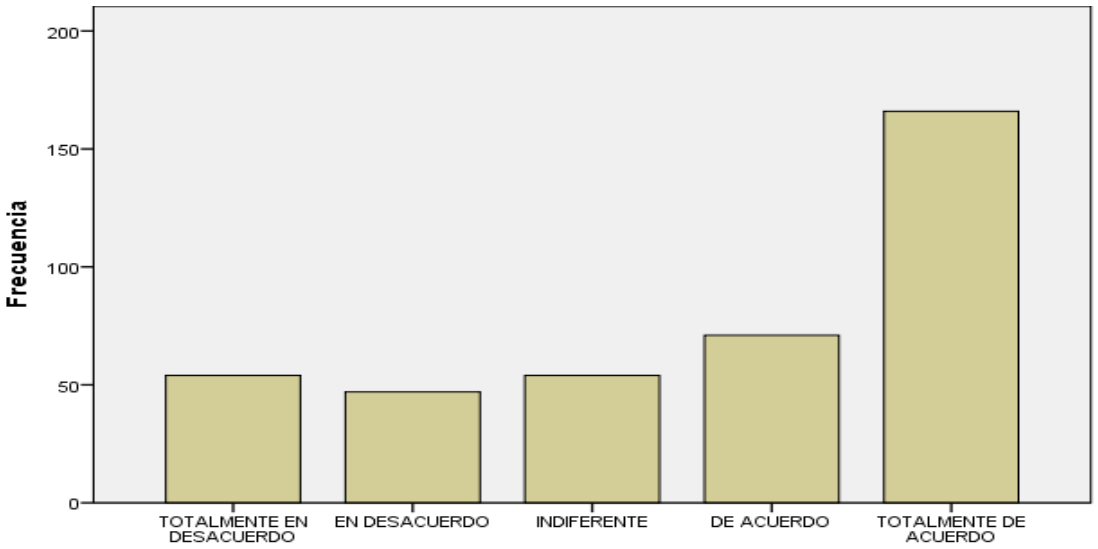


Figura 5: El personal administrativo del Fuero Militar Policial inspira confianza y seguridad en la información que trasmite.

Fuente: Encuesta a los vocales supremos, fiscales supremos y personal administrativo, para evaluar la gestión de la calidad en el fuero militar policial.

Interpretación

El cuadro y el gráfico presentan que el 42,3% de los encuestados manifiesta estar **TOTALMENTE DE ACUERDO** que el personal administrativo del Fuero Militar Policial inspira confianza y seguridad en la información que trasmite. El 12% manifiesta estar en **DESACUERDO.**

Tabla 8.Las disposiciones fiscales y resoluciones judiciales que se realizan en la función jurisdiccional son fiables.

1.4.- Las disposiciones fiscales y resoluciones judiciales que se realizan en la función jurisdiccional son fiables.					
.		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	14	11,0	11,0	11,0
	EN DESACUERDO	19	14,8	14,8	25,8
	INDIFERENTE	11	8,7	8,7	34,4
	DE ACUERDO	64	49,5	49,5	83,9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	21	16,1	16,1	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a los vocales supremos, fiscales supremos y personal administrativo, para evaluar la gestión de la calidad en el fuero militar policial.

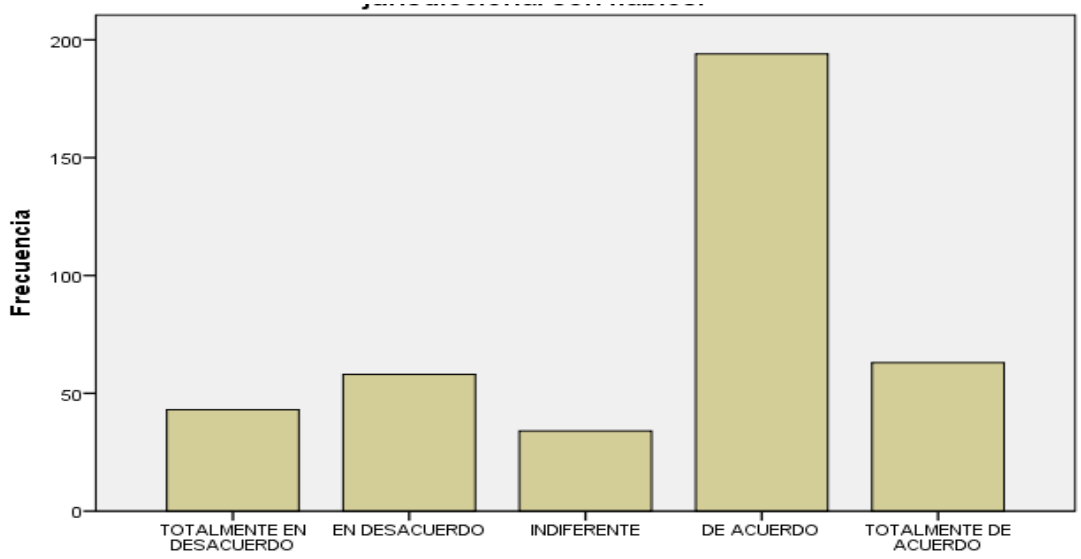


Figura 6: Las disposiciones fiscales y resoluciones judiciales que se realizan en la función jurisdiccional son fiables.

Fuente: Encuesta a los vocales supremos, fiscales supremos y personal administrativo, para evaluar la gestión de la calidad en el fuero militar policial.

Interpretación

El cuadro y el gráfico presentan que el 49,5% de los encuestados manifiesta estar **DE ACUERDO** que las disposiciones fiscales y resoluciones judiciales que realiza la función jurisdiccional son fiables. El 8,7% manifiesta estar **INDIFERENTE.**

Tabla 9: El personal que labora dentro del Fuero Militar Policial ofrece información fiable.

1.5.- El personal que labora dentro del Fuero Militar Policial ofrece información fiable.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	11	8,9	8,9	8,9
	EN DESACUERDO	7	5,6	5,6	14,5
	INDIFERENTE	39	30,6	30,6	45,2
	DE ACUERDO	37	28,8	28,8	74,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	35	26,0	26,0	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a los vocales supremos, fiscales supremos y personal administrativo, para evaluar la gestión de la calidad en el fuero militar policial.

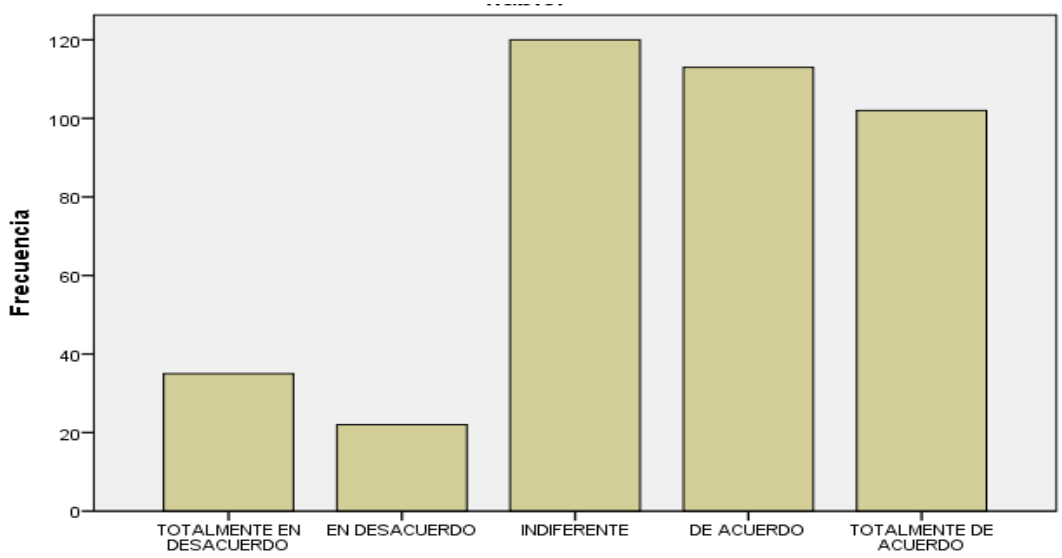


Figura 7. El personal que labora dentro del Fuero Militar Policial ofrece información fiable.

Fuente: Encuesta a los vocales supremos, fiscales supremos y personal administrativo, para evaluar la gestión de la calidad en el fuero militar policial.

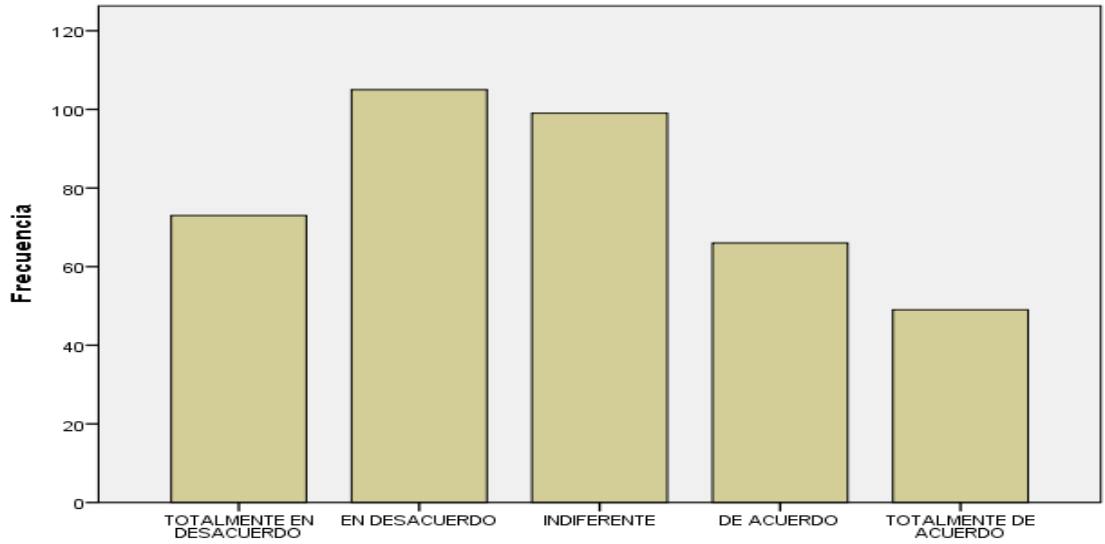
Interpretación

El cuadro y el gráfico presentan que el 30,6% de los encuestados manifiesta estar **INDIFERENTE** que el personal que labora dentro del Fuero Militar Policial ofrece información fiable. El 5,6% manifiesta estar en **DESACUERDO.**

Tabla 10. El tiempo de espera para ser atendido es el adecuado.

1.6.- El tiempo de espera para ser atendido es el adecuado.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	24	18,6	18,6	18,6
	EN DESACUERDO	35	26,8	26,8	45,4
	INDIFERENTE	33	25,3	25,3	70,7
	DE ACUERDO	22	16,8	16,8	87,5
	TOTALMENTE DE ACUERDO	15	12,5	12,5	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a los vocales supremos, fiscales supremos y personal administrativo, para evaluar la gestión de la calidad en el fuero militar policial.



Fuente: Encuesta a los vocales supremos, fiscales supremos y personal administrativo, para evaluar la gestión de la calidad en el fuero militar policial.

Figura 8. El tiempo de espera para ser atendido es el adecuado.

Interpretación

El cuadro y el gráfico presentan que el 26,8% de los encuestados manifiesta estar **EN DESACUERDO** que el tiempo de espera para ser atendido es el adecuado. El 12,5% manifiesta estar **TOTALMENTE DE ACUERDO.**

Tabla 11. Las disposiciones fiscales y las resoluciones judiciales del Fuero Militar Policial son predecibles y que otorgan seguridad y predictibilidad jurídica.

1.7.- Las disposiciones fiscales y las resoluciones judiciales del Fuero Militar Policial son predecibles y que otorgan seguridad y predictibilidad jurídica.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	10	7,9	7,9	7,9
	EN DESACUERDO	13	9,7	9,7	17,6
	INDIFERENTE	41	31,9	31,9	49,5
	DE ACUERDO	42	32,7	32,7	82,1
	TOTALMENTE DE ACUERDO	23	17,9	17,9	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a los vocales supremos, fiscales supremos y personal administrativo, para evaluar la gestión de la calidad en el fuero militar policial.

Fuente: Encuesta a los vocales supremos, fiscales supremos y personal administrativo, para

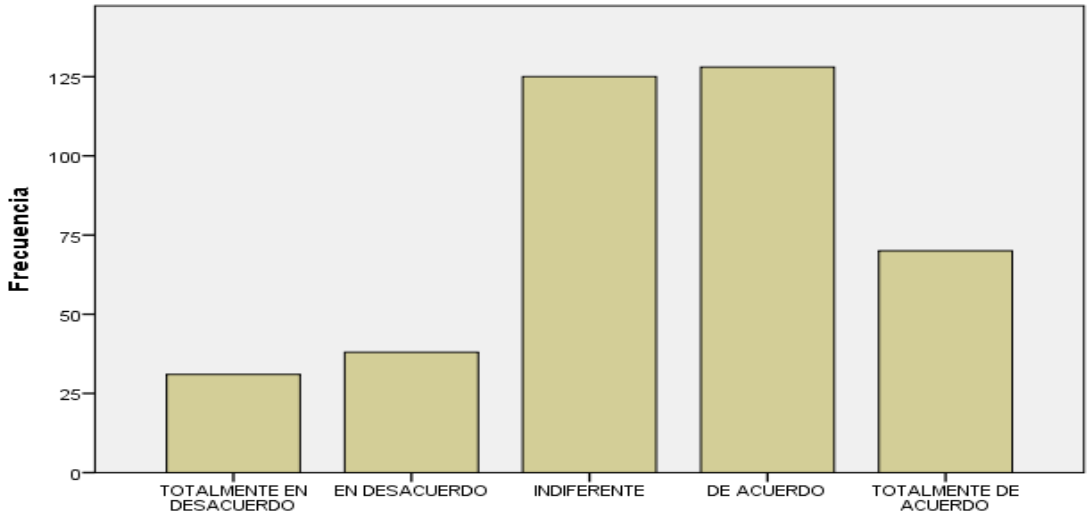


Figura 9. Las disposiciones fiscales y las resoluciones judiciales del Fuero Militar Policial son predecibles y que otorgan seguridad y predictibilidad jurídica.

evaluar la gestión de la calidad en el fuero militar policial.

Interpretación

El cuadro y el gráfico presentan que el 32,7% de los encuestados manifiesta estar **DE ACUERDO** que las disposiciones fiscales y las resoluciones judiciales del Fuero Militar Policial son predecibles y que otorgan seguridad y predictibilidad jurídica. El 7,9% manifiesta estar **TOTALMENTE EN DESACUERDO.**

Tabla 12. El personal administrativo del Fuero Militar Policial se encuentra capacitado para ofrecer un servicio seguro y fiable.

1.8.- El personal administrativo del Fuero Militar Policial se encuentra capacitado para ofrecer un servicio seguro y fiable.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	10	7,7	7,7	7,7
	EN DESACUERDO	19	14,8	14,8	22,4
	INDIFERENTE	32	24,5	24,5	46,9
	DE ACUERDO	52	40,3	40,3	87,2
	TOTALMENTE DE ACUERDO	16	12,8	12,8	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a los vocales supremos, fiscales supremos y personal administrativo, para evaluar la gestión de la calidad en el fuero militar policial.

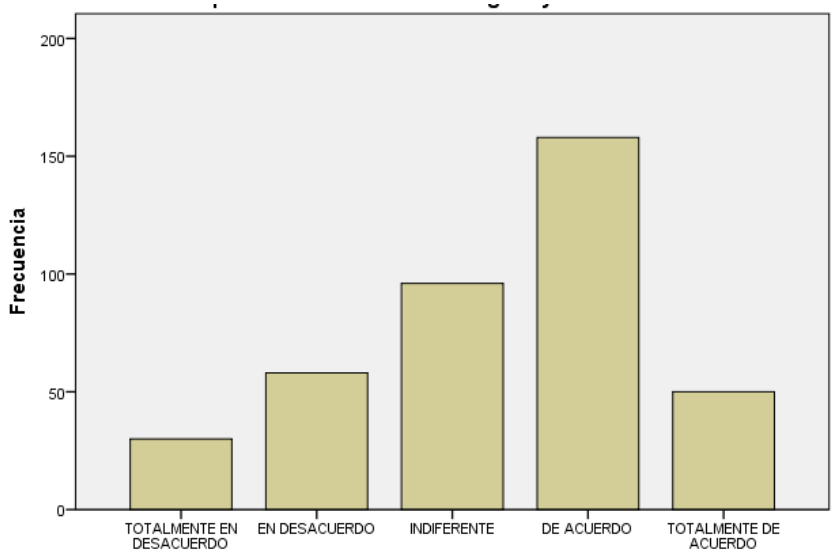


Figura 10. El personal administrativo del Fuero Militar Policial se encuentra capacitado para ofrecer un servicio seguro y fiable.

Fuente: Encuesta a los vocales supremos, fiscales supremos y personal administrativo, para evaluar la gestión de la calidad en el fuero militar policial.

Interpretación

El cuadro y el gráfico presentan que el 40,3% de los encuestados manifiesta estar **DE ACUERDO** que el personal administrativo del Fuero Militar Policial se encuentra capacitado para ofrecer un servicio seguro y fiable. El 7,7% manifiesta estar **TOTALMENTE EN DESACUERDO.**

Tabla 13. El personal judicial del Fuero Militar Policial se encuentra capacitado para ofrecer un servicio seguro y fiable.

1.9.- El personal judicial del Fuero Militar Policial se encuentra capacitado para ofrecer un servicio seguro y fiable.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	11	8,7	8,7	8,7
	EN DESACUERDO	10	7,4	7,4	16,1
	INDIFERENTE	15	11,7	11,7	27,8
	DE ACUERDO	43	33,2	33,2	61,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	50	39,0	39,0	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a los vocales supremos, fiscales supremos y personal administrativo, para evaluar la gestión de la calidad en el fuero militar policial.

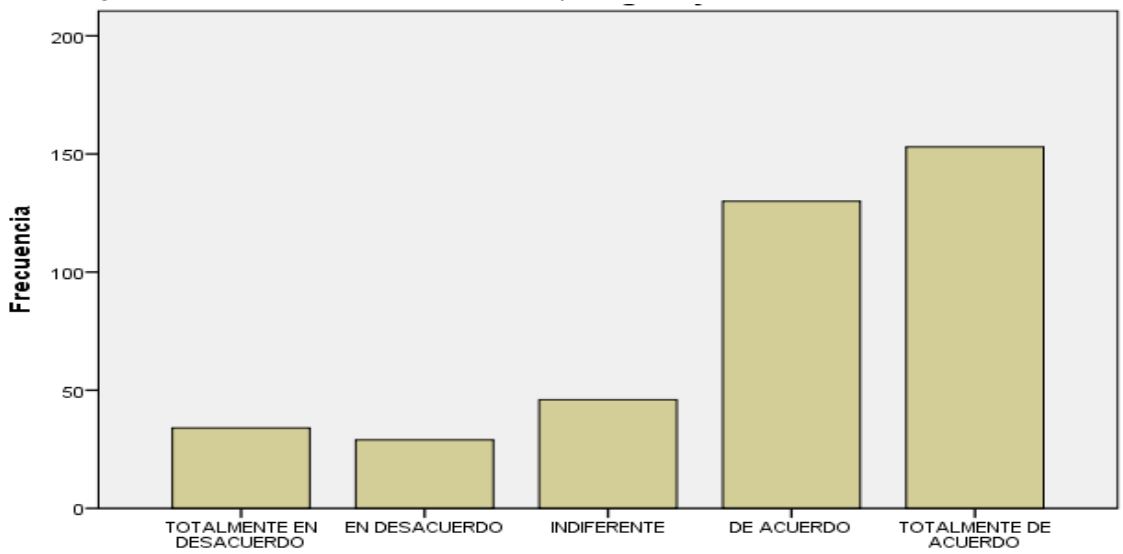


Figura 11. El personal judicial del Fuero Militar Policial se encuentra capacitado para ofrecer un servicio seguro y fiable.

Fuente: Encuesta a los vocales supremos, fiscales supremos y personal administrativo, para evaluar la gestión de la calidad en el fuero militar policial.

Interpretación

El cuadro y el gráfico presentan que el 39% de los encuestados manifiesta estar **TOTALMENTE DE ACUERDO** que el personal judicial del Fuero Militar Policial se encuentra capacitado para ofrecer un servicio seguro y fiable. El 7,4% manifiesta estar **EN DESACUERDO.**

Tabla 14. El personal administrativo ofrece una atención individualizada al personal militar y policial.

1.10.- El personal administrativo ofrece una atención individualizada al personal militar y policial.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	11	8,7	8,7	8,7
	EN DESACUERDO	17	13,0	13,0	21,7
	INDIFERENTE	41	31,6	31,6	53,3
	DE ACUERDO	34	26,3	26,3	79,6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	26	20,4	20,4	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a los vocales supremos, fiscales supremos y personal administrativo, para evaluar la gestión de la calidad en el fuero militar policial.

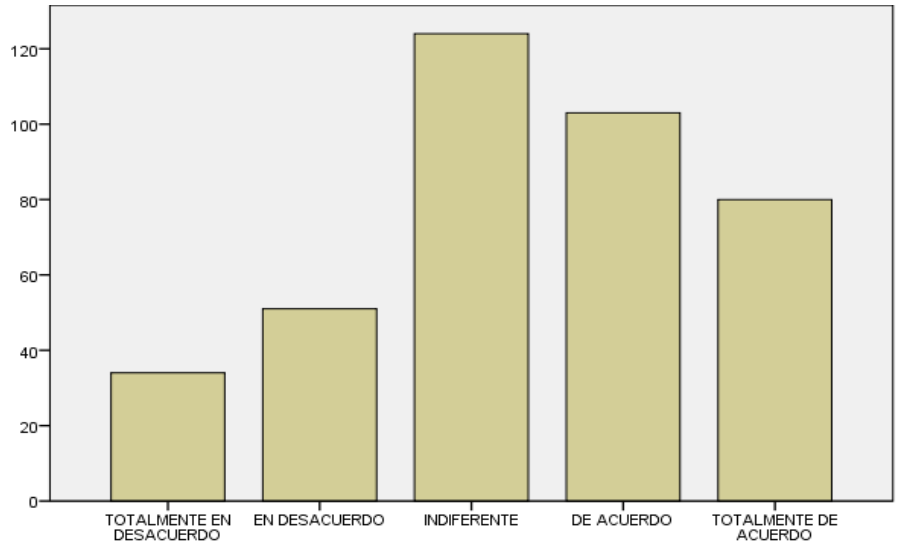


Figura 12. El personal administrativo ofrece una atención individualizada al personal militar y policial.

Fuente: Encuesta a los vocales supremos, fiscales supremos y personal administrativo, para evaluar la gestión de la calidad en el fuero militar policial.

Interpretación

El cuadro y el gráfico presentan que el 31,6% de los encuestados manifiesta estar **INDIFERENTE** en que el personal administrativo ofrece una atención individualizada al personal militar y policial. El 8,7% manifiesta estar **TOTALMENTE EN DESACUERDO.**

Tabla 15.El personal judicial ofrece una atención individualizada al personal militar y policial.

1.11.- El personal judicial ofrece una atención individualizada al personal militar y policial.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	20	15,3	15,3	15,3
	EN DESACUERDO	24	18,4	18,4	33,7
	INDIFERENTE	39	30,6	30,6	64,3
	DE ACUERDO	24	18,4	18,4	82,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	22	17,3	17,3	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a los vocales supremos, fiscales supremos y personal administrativo, para evaluar la gestión de la calidad en el fuero militar policial.

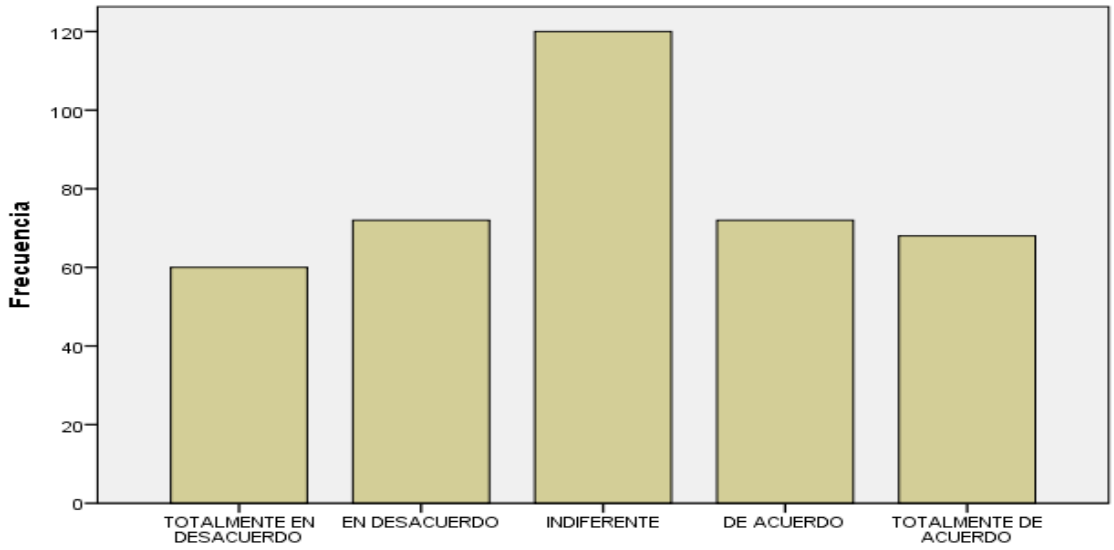


Figura 13. El personal judicial ofrece una atención individualizada al personal militar y policial.

Fuente: Encuesta a los vocales supremos, fiscales supremos y personal administrativo, para evaluar la gestión de la calidad en el fuero militar policial.

Interpretación

El cuadro y el gráfico presentan que el 30,6% de los encuestados manifiesta estar **INDIFERENTE** en que el personal judicial ofrece una atención individualizada al personal militar y policial. El 15,3% manifiesta estar **TOTALMENTE EN DESACUERDO.**

5.1.1.2 Variable dependiente: Competitividad en el Fuero Militar Policial

Estadísticos				
		2.1.- Para ofrecer un óptimo servicio es necesario desarrollar estrategias que provean dirección al Fuero Militar Policial referente al servicio al cliente/usuario.	2.2.- El proceso de toma de decisiones de los vocales supremos y fiscales supremos es la apropiada para optimizar el servicio al cliente/usuario.	2.3.- Para ofrecer un eficiente servicio es necesario tener actualizada la información del cliente/usuario.
N	Válido	263	263	263
	Perdidos	0	0	0
Media		3,37	3,17	3,50
Mediana		4,00	3,00	4,00
Desviación estándar		1,301	1,365	1,351
Varianza		1,691	1,862	1,826
Asimetría		-,473	-,120	-,463
Error estándar de asimetría		,123	,123	,123
Curtosis		-,914	-1,225	-1,076
Error estándar de curtosis		,246	,246	,246
Percentiles	10	1,00	1,00	1,30
	20	2,00	2,00	2,00
	25	2,00	2,00	2,00
	30	3,00	2,00	3,00
	40	3,00	3,00	3,00
	50	4,00	3,00	4,00

Estadísticos				
		2.4.- En el Fuero Militar Policial los vocales y fiscales supremos analizan las estrategias, los sistemas que se manejan, la comunicación que se ofrece, entre otros que incidan en el servicio al cliente/usuario.	2.5.- El personal del Fuero Militar Policial responde al cambio tecnológico con flexibilidad.	2.6.- En el Fuero Militar Policial el personal posee aptitudes innovadoras en los procesos u acciones que realiza.
N	Válido	263	263	263
	Perdidos	0	0	0
Media		2,83	2,61	2,71
Mediana		3,00	2,00	3,00
Desviación estándar		1,180	1,162	1,062
Varianza		1,392	1,349	1,127
Asimetría		,190	,481	,241
Error estándar de asimetría		,123	,123	,123
Curtosis		-,624	-,644	-,191
Error estándar de curtosis		,246	,246	,246
Percentiles	10	1,00	1,00	1,00
	20	2,00	2,00	2,00
	25	2,00	2,00	2,00
	30	2,00	2,00	2,00
	40	3,00	2,00	3,00
	50	3,00	2,00	3,00

Estadísticos				
		2.7.- Los métodos empleados para ofrecer el servicio al cliente /usuario están acordes a la tecnología en punta aplicada por otras instituciones afines.	2.8.- Los procesos aplicados en el Fuero Militar Policial están orientados en el logro de los objetivos organizacionales (servicio cliente/usuario).	2.9.- Las estrategias utilizadas en el Fuero Militar Policial son revisadas por los vocales y fiscales supremos con la finalidad de incluir algún cambio y/o mejoras en provecho del cumplimiento de sus objetivos organizacionales.
N	Válido	263	263	263
	Perdidos	0	0	0
Media		2,45	3,01	2,90
Mediana		2,00	3,00	3,00
Desviación estándar		1,130	1,275	1,235
Varianza		1,276	1,626	1,526
Asimetría		,696	-,287	-,127
Error estándar de asimetría		,123	,123	,123
Curtosis		-,304	-1,118	-,942
Error estándar de curtosis		,246	,246	,246
Percentiles	10	1,00	1,00	1,00
	20	2,00	2,00	2,00
	25	2,00	2,00	2,00
	30	2,00	2,00	2,00
	40	2,00	3,00	3,00
	50	2,00	3,00	3,00

FUENTE: Encuesta a los usuarios y/o clientes conformados por personal militar y policial que tiene procesos judiciales, para evaluar la competitividad en el Fuero Militar Policial.

Tablas de frecuencias

Tabla 16.Para ofrecer un óptimo servicio es necesario desarrollar estrategias que provean dirección al Fuero Militar Policial referente al servicio al cliente/usuario.

2.1.- Para ofrecer un óptimo servicio es necesario desarrollar estrategias que provean dirección al Fuero Militar Policial referente al servicio al cliente/usuario.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	32	12,2	12,2	12,2
	EN DESACUERDO	40	15,1	15,1	27,3
	INDIFERENTE	45	17,1	17,1	44,4
	DE ACUERDO	91	34,7	34,7	79,1
	TOTALMENTE DE ACUERDO	55	20,9	20,9	100,0
	Total	263	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a los usuarios y/o clientes conformados por personal militar y policial que tiene procesos judiciales, para evaluar la competitividad en el Fuero Militar Policial.

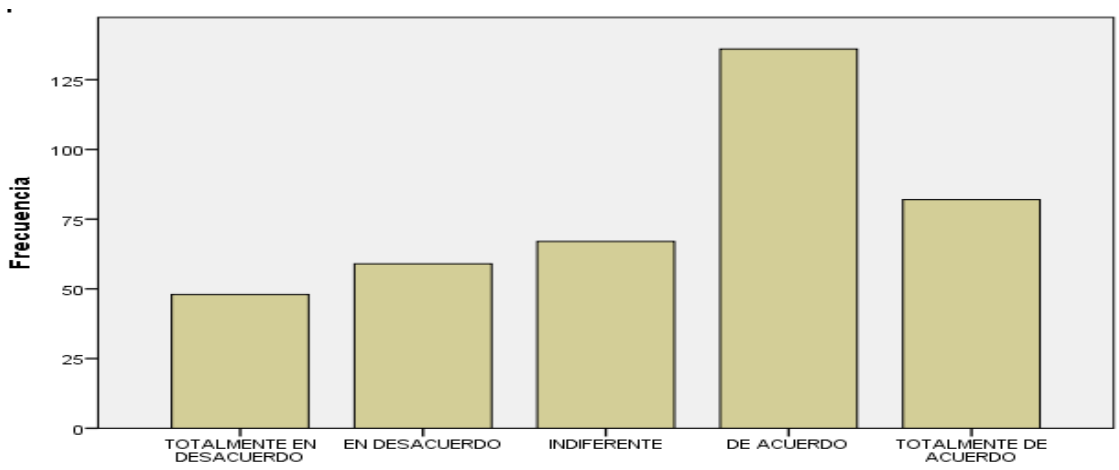


Figura 14. Para ofrecer un óptimo servicio es necesario desarrollar estrategias que provean dirección al Fuero Militar Policial referente al servicio al cliente/usuario.

Fuente: Encuesta a los usuarios y/o clientes conformados por personal militar y policial que tiene procesos judiciales, para evaluar la competitividad en el Fuero Militar Policial.

Interpretación

El cuadro y el gráfico presentan que el 34,7% de los encuestados manifiesta estar **DE ACUERDO** que para ofrecer un óptimo servicio es necesario desarrollar estrategias que provean dirección al Fuero Militar Policial referente al servicio al cliente/usuario. El 12,2% manifiesta estar **TOTALMENTE EN DESACUERDO.**

Tabla 17.El proceso de toma de decisiones de los vocales supremos y fiscales supremos es la apropiada para optimizar el servicio al cliente/usuario.

2.2.- El proceso de toma de decisiones de los vocales supremos y fiscales supremos es la apropiada para optimizar el servicio al cliente/usuario.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	38	14,3	14,3	14,3
	EN DESACUERDO	56	21,2	21,2	35,5
	INDIFERENTE	53	20,2	20,2	55,6
	DE ACUERDO	59	22,4	22,4	78,1
	TOTALMENTE DE ACUERDO	57	21,9	21,9	100,0
	Total	263	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a los usuarios y/o clientes conformados por personal militar y policial que tiene procesos judiciales, para evaluar la competitividad en el Fuero Militar Policial.

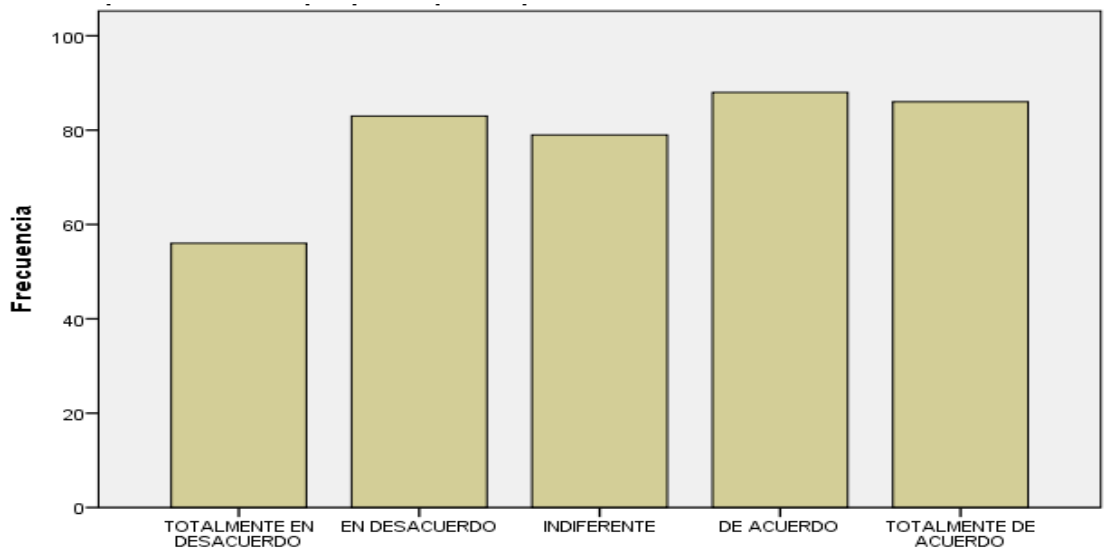


Figura 15.El proceso de toma de decisiones de los vocales supremos y fiscales supremos es la apropiada para optimizar el servicio al cliente/usuario.

Fuente: Encuesta a los usuarios y/o clientes conformados por personal militar y policial que tiene procesos judiciales, para evaluar la competitividad en el Fuero Militar Policial.

Interpretación

El cuadro y el gráfico presentan que el 22,4% de los encuestados manifiesta estar **DE ACUERDO** que el proceso de toma de decisiones de los vocales supremos y fiscales supremos es la apropiada para optimizar el servicio al cliente/usuario. El 14,3% manifiesta estar **TOTALMENTE EN DESACUERDO.**

Tabla 18.Para ofrecer un eficiente servicio es necesario tener actualizada la información del cliente/usuario.

2.3.- Para ofrecer un eficiente servicio es necesario tener actualizada la información del cliente/usuario.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	26	9,9	9,9	9,9
	EN DESACUERDO	48	18,4	18,4	28,3
	INDIFERENTE	36	13,8	13,8	42,1
	DE ACUERDO	73	27,6	27,6	69,6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	80	30,4	30,4	100,0
	Total	263	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a los usuarios y/o clientes conformados por personal militar y policial que tiene procesos judiciales, para evaluar la competitividad en el Fuero Militar Policial.

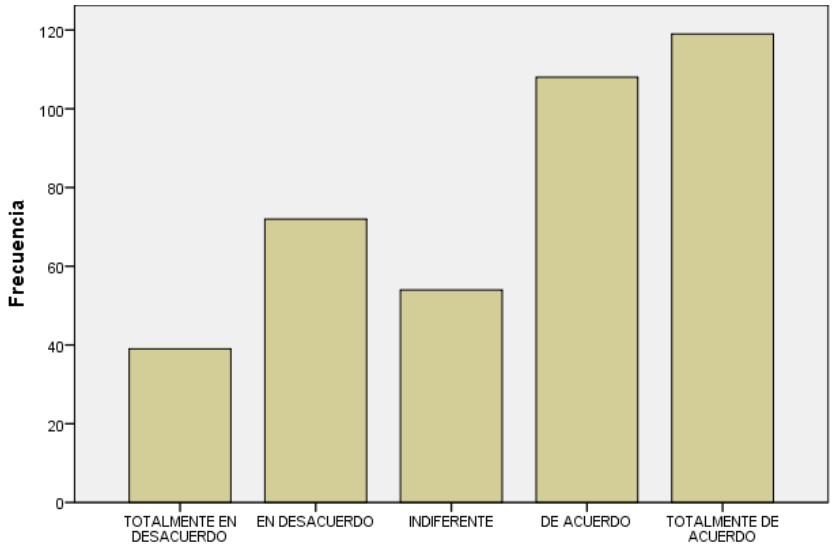


Figura 16. Para ofrecer un eficiente servicio es necesario tener actualizada la información del cliente/usuario.

Fuente: Encuesta a los usuarios y/o clientes conformados por personal militar y policial que tiene procesos judiciales, para evaluar la competitividad en el Fuero Militar Policial.

Interpretación

El cuadro y el gráfico presentan que el 30,4% de los encuestados manifiesta estar **TOTALMENTE DE ACUERDO** que para ofrecer un eficiente servicio es necesario tener actualizada la información del cliente/usuario**.** El 9,9% manifiesta estar **TOTALMENTE EN DESACUERDO.**

Tabla 19. En el Fuero Militar Policial los vocales y fiscales supremos analizan las estrategias, los sistemas que se manejan, la comunicación que se ofrece, entre otros, que incidan en el servicio al cliente/usuario.

2.4.- En el Fuero Militar Policial los vocales y fiscales supremos analizan las estrategias, los sistemas que se manejan, la comunicación que se ofrece, entre otros, que incidan en el servicio al cliente/usuario.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	40	15,3	15,3	15,3
	EN DESACUERDO	59	22,4	22,4	37,8
	INDIFERENTE	99	37,8	37,8	75,5
	DE ACUERDO	35	13,3	13,3	88,8
	TOTALMENTE DE ACUERDO	30	11,2	11,2	100,0
	Total	263	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a los usuarios y/o clientes conformados por personal militar y policial que tiene procesos judiciales, para evaluar la competitividad en el Fuero Militar Policial.

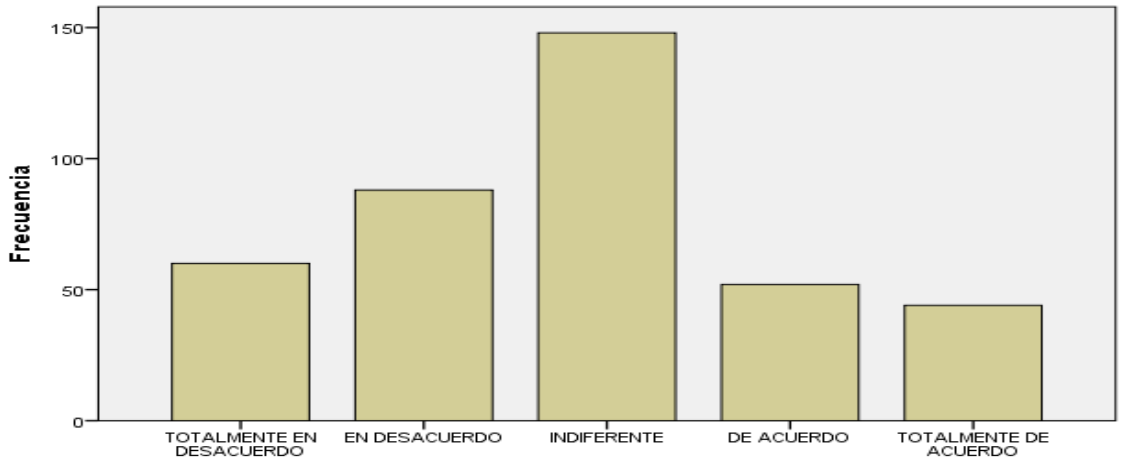


Figura 17. En el Fuero Militar Policial los vocales y fiscales supremos analizan las estrategias, los sistemas que se manejan, la comunicación que se ofrece, entre otros, que incidan en el servicio al cliente/usuario.

Fuente: Encuesta a los usuarios y/o clientes conformados por personal militar y policial que tiene procesos judiciales, para evaluar la competitividad en el Fuero Militar Policial.

Interpretación

El cuadro y el gráfico presentan que el 37,8% de los encuestados manifiesta estar **INDIFERENTE** en que en el Fuero Militar Policial los vocales y fiscales supremos analizan las estrategias, los sistemas que se manejan, la comunicación que se ofrece, entre otros, que incidan en el servicio al cliente/usuario**.** El 11,2% manifiesta estar **TOTALMENTE DE ACUERDO.**

Tabla 20.El personal del Fuero Militar Policial responde al cambio tecnológico con flexibilidad.

2.5.- El personal del Fuero Militar Policial responde al cambio tecnológico con flexibilidad.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	42	16,1	16,1	16,1
	EN DESACUERDO	102	38,8	38,8	54,8
	INDIFERENTE	56	21,2	21,2	76,0
	DE ACUERDO	43	16,3	16,3	92,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	20	7,7	7,7	100,0
	Total	263	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a los usuarios y/o clientes conformados por personal militar y policial que tiene procesos judiciales, para evaluar la competitividad en el Fuero Militar Policial.

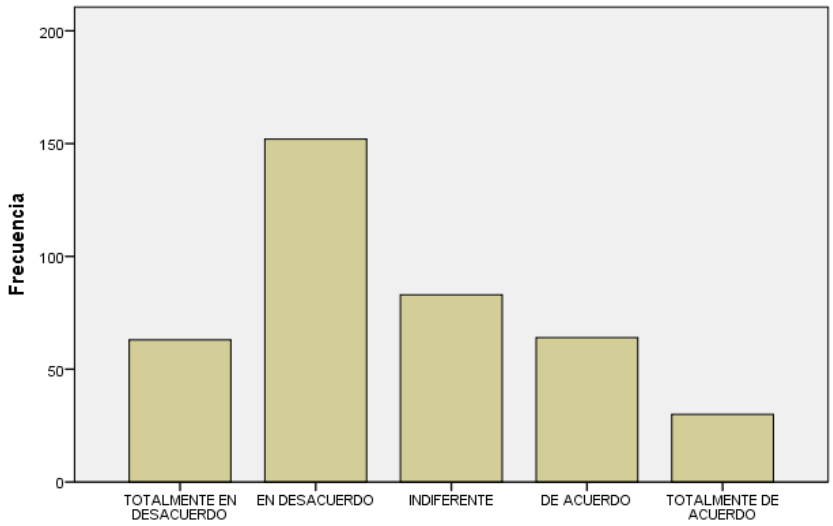


Figura 18 . El personal del Fuero Militar Policial responde al cambio tecnológico con flexibilidad.

Fuente: Encuesta a los usuarios y/o clientes conformados por personal militar y policial que tiene procesos judiciales, para evaluar la competitividad en el Fuero Militar Policial.

Interpretación

El cuadro y el gráfico presentan que el 38,8% de los encuestados manifiesta estar **EN DESACUERDO** que el personal del Fuero Militar Policial responde al cambio tecnológico con flexibilidad**.** El 7,7% manifiesta estar **TOTALMENTE DE ACUERDO.**

Tabla 21. En el Fuero Militar Policial, el personal posee aptitudes innovadoras en los procesos u acciones que realiza.

2.6.- En el Fuero Militar Policial, el personal posee aptitudes innovadoras en los procesos u acciones que realiza.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	38	14,3	14,3	14,3
	EN DESACUERDO	66	25,0	25,0	39,3
	INDIFERENTE	114	43,4	43,4	82,7
	DE ACUERDO	27	10,2	10,2	92,9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	18	7,1	7,1	100,0
	Total	263	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a los usuarios y/o clientes conformados por personal militar y policial que tiene procesos judiciales, para evaluar la competitividad en el Fuero Militar Policial.

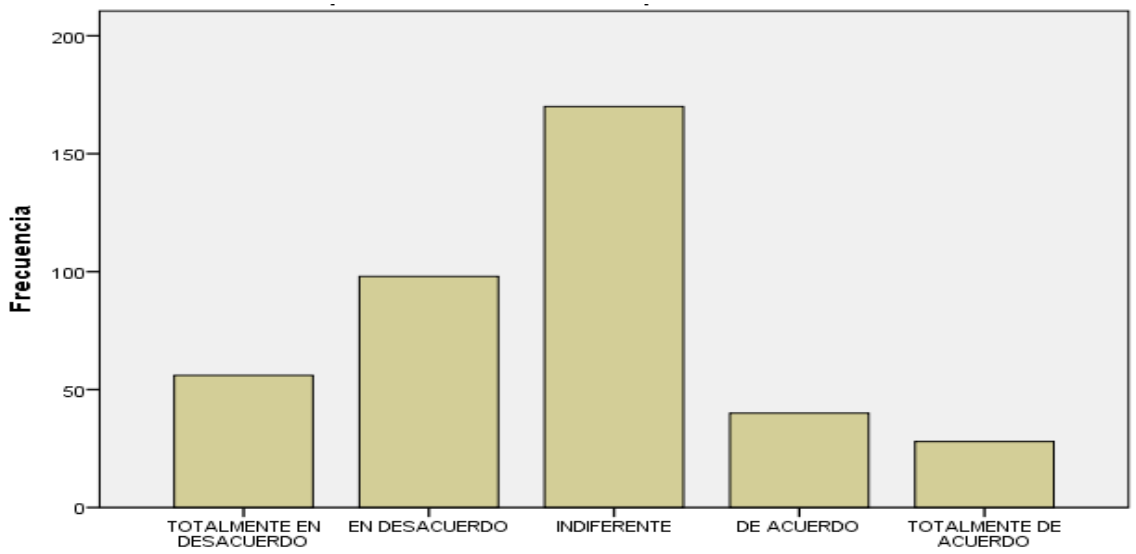


Figura 19. En el Fuero Militar Policial, el personal posee aptitudes innovadoras en los procesos u acciones que realiza.

Fuente: Encuesta a los usuarios y/o clientes conformados por personal militar y policial que tiene procesos judiciales, para evaluar la competitividad en el Fuero Militar Policial.

Interpretación

El cuadro y el gráfico presentan que el 43,4% de los encuestados manifiesta estar **INDIFERENTE** en que en el Fuero Militar Policial el personal posee aptitudes innovadoras en los procesos u acciones que realiza**.** El 7,1% manifiesta estar **TOTALMENTE DE ACUERDO.**

Tabla 22. Los métodos empleados para ofrecer el servicio al cliente/usuario están acordes a la tecnología de punta aplicada por otras instituciones afines.

2.7.- Los métodos empleados para ofrecer el servicio al cliente/usuario están acordes a la tecnología de punta aplicada por otras instituciones afines.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	49	18,6	18,6	18,6
	EN DESACUERDO	117	44,4	44,4	63,0
	INDIFERENTE	45	17,1	17,1	80,1
	DE ACUERDO	36	13,5	13,5	93,6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	16	6,4	6,4	100,0
	Total	263	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a los usuarios y/o clientes conformados por personal militar y policial que tiene procesos judiciales, para evaluar la competitividad en el Fuero Militar Policial.

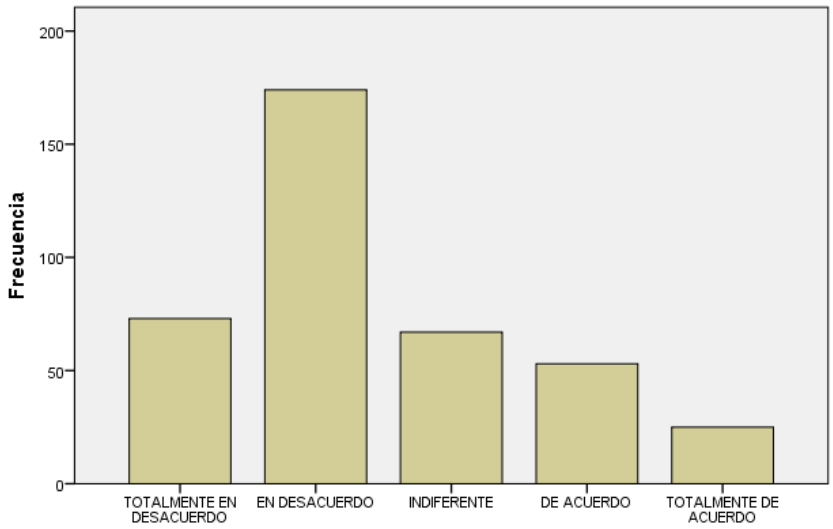


Figura 20.Los métodos empleados para ofrecer el servicio al cliente/usuario están acordes a la tecnología de punta aplicada por otras instituciones afines.

Fuente: Encuesta a los usuarios y/o clientes conformados por personal militar y policial que tiene procesos judiciales, para evaluar la competitividad en el Fuero Militar Policial.

Interpretación

El cuadro y el gráfico presentan que el 44,4% de los encuestados manifiesta estar **EN DESACUERDO** que los métodos empleados para ofrecer el servicio al cliente/usuario están acordes a la tecnología de punta aplicada por otras instituciones afines. El 6,4% manifiesta estar **TOTALMENTE DE ACUERDO.**

Tabla 23. Los procesos aplicados en el Fuero Militar Policial están orientados al logro de los objetivos organizacionales (servicio cliente/usuario).

2.8.- Los procesos aplicados en el Fuero Militar Policial están orientados al logro de los objetivos organizacionales (servicio cliente/usuario).					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	48	18,4	18,4	18,4
	EN DESACUERDO	43	16,3	16,3	34,7
	INDIFERENTE	54	20,4	20,4	55,1
	DE ACUERDO	94	35,7	35,7	90,8
	TOTALMENTE DE ACUERDO	24	9,2	9,2	100,0
	Total	263	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a los usuarios y/o clientes conformados por personal militar y policial que tiene procesos judiciales, para evaluar la competitividad en el Fuero Militar Policial.

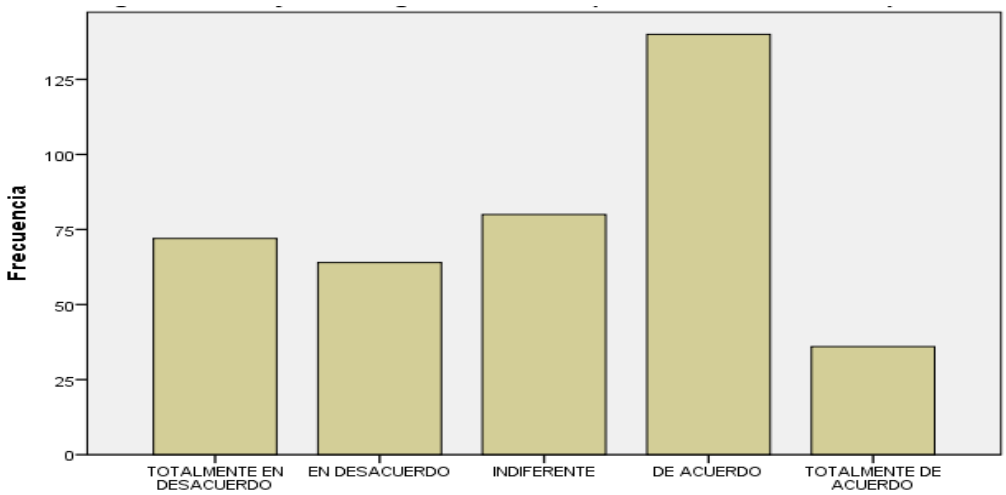


Figura 21.Los procesos aplicados en el Fuero Militar Policial están orientados al logro de los objetivos organizacionales (servicio cliente/usuario).

Fuente: Encuesta a los usuarios y/o clientes conformados por personal militar y policial que tiene procesos judiciales, para evaluar la competitividad en el Fuero Militar Policial.

Interpretación

El cuadro y el gráfico presentan que el 35,7% de los encuestados manifiesta estar **DE ACUERDO** en que los procesos aplicados en el Fuero Militar Policial están orientados al logro de los objetivos organizacionales (servicio cliente/usuario). El 9,2% manifiesta estar **TOTALMENTE DE ACUERDO.**

Tabla 24. Las estrategias utilizadas en el Fuero Militar Policial son revisadas por los vocales y fiscales supremos con la finalidad de incluir algún cambio y/o mejoras en provecho del cumplimiento de sus objetivos organizacionales.

2.9.- Las estrategias utilizadas en el Fuero Militar Policial son revisadas por los vocales y fiscales supremos con la finalidad de incluir algún cambio y/o mejoras en provecho del cumplimiento de sus objetivos organizacionales.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	51	19,4	19,4	19,4
	EN DESACUERDO	38	14,5	14,5	33,9
	INDIFERENTE	85	32,4	32,4	66,3
	DE ACUERDO	64	24,5	24,5	90,8
	TOTALMENTE DE ACUERDO	25	9,2	9,2	100,0
	Total	263	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a los usuarios y/o clientes conformados por personal militar y policial que tiene procesos judiciales, para evaluar la competitividad en el Fuero Militar Policial.

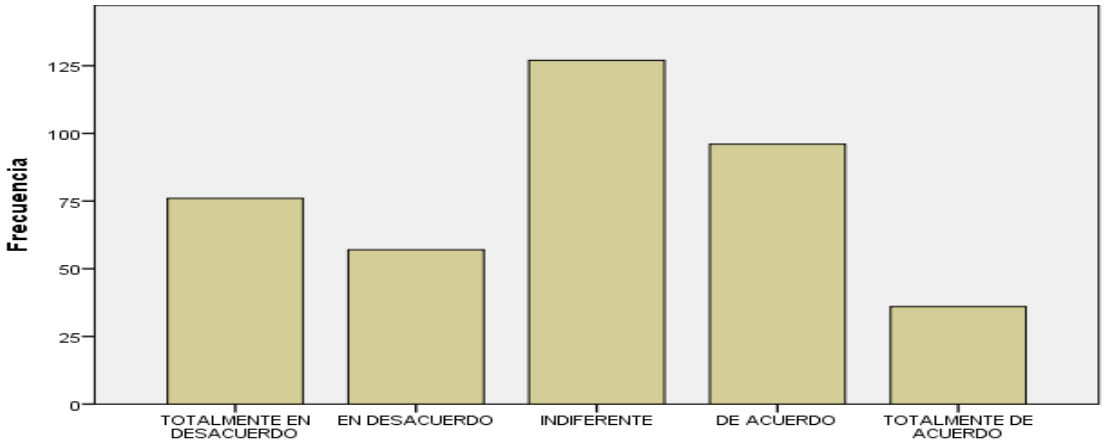


Figura 22.Las estrategias utilizadas en el Fuero Militar Policial son revisadas por los vocales y fiscales supremos con la finalidad de incluir algún cambio y/o mejoras en provecho del cumplimiento de sus objetivos organizacionales.

Fuente: Encuesta a los usuarios y/o clientes conformados por personal militar y policial que tiene procesos judiciales, para evaluar la competitividad en el Fuero Militar Policial.

Interpretación

El cuadro y el gráfico presentan que el 32,4% de los encuestados manifiesta estar **INDIFERENTE** en que las estrategias utilizadas en el Fuero Militar Policial son revisadas por los vocales y fiscales supremos con la finalidad de incluir algún cambio y/o mejoras en provecho del cumplimiento de sus objetivos organizacionales. El 9,2% manifiesta estar **TOTALMENTE DE ACUERDO.**

5.2 Análisis inferencial

5.2.1 Estudio de correlación entre las variables de la hipótesis principal

H1: La gestión de la calidad se relaciona convenientemente con la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima, 2018.

H0: La gestión de la calidad no se relaciona convenientemente con la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima, 2018.

Tabla 25. Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos						
	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
LA GESTIÓN DE LA CALIDAD / MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD	**392**	**100,0%**	**0**	**0,0%**	**392**	**100,0%**

SPSS 25

Tabla 26. La gestión de la calidad / mejora de la competitividad

Tabla cruzada LA GESTIÓN DE LA CALIDAD / MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD							
Recuento							
		MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD					
		1	2	3	4	5	Total
LA GESTIÓN DE LA CALIDAD	1	1	2	4	22	12	41
	2	4	3	39	23	23	92
	3	8	5	15	31	35	94
	4	9	3	12	24	42	90
	5	3	2	22	16	32	75
Total		25	15	92	116	144	392

SPSS 25

Tabla 27.Correlación de RHO SPEARMAN

Correlaciones				
			LA GESTIÓN DE LA CALIDAD	**MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD**
Rho de Spearman	**LA GESTIÓN DE LA CALIDAD**	Coeficiente de correlación	**1,000**	**0,901****
		Sig. (bilateral)	**.**	**,012**
		N	**392**	**392**
	MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD	Coeficiente de correlación	**,901****	**1,000**
		Sig. (bilateral)	**,012**	**.**
		N	**392**	**392**
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

SPSS25

Tabla 28.Medidas simétricas

Medidas simétricas					
		Valor	**Error estándar asintótico[a]**	**T aproximada[b]**	**Significación aproximada**
Intervalo por intervalo	**R de Pearson**	**,899**	**,023**	**2,133**	**,015[c]**
Ordinal por ordinal	**Correlación de Spearman**	**,901**	**,020**	**2,230**	**,012[c]**
N de casos válidos		**392**			
a. No se presupone la hipótesis nula.					
b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.					
c. Se basa en aproximación normal.					

SPSS25

Lectura del valor de Correlación de Spearman = Se observa un valor calculado de 0,901.

Toma de decisiones: Del valor obtenido se rechaza la hipótesis nula, y se concluye que**:** La gestión de la calidad se relaciona convenientemente con la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima, 2018.

En la comparación del valor obtenido con la tabla adjunta, se puede apreciar que obtenemos una **correlación POSITIVA MUY ALTA.**

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

5.2.2. Estudio de correlación entre las variables de la hipótesis específica 1

H1: La fiabilidad se relaciona convenientemente con la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima, 2018.

H0: La fiabilidad no se relaciona convenientemente con la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima, 2018.

Tabla 29.Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos						
LA FIABILIDAD / MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
	392	100,0%	0	0,0%	392	100,0%

SPSS 25

Tabla 30. Tabla cruzada la fiabilidad / mejora de la competitividad

TABLA CRUZADA LA FIABILIDAD / MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD							
Recuento							
		MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD					Total
		1	2	3	4	5	
LA FIABILIDAD	1	0	3	2	22	13	40
	2	12	9	6	12	11	50
	3	22	5	15	44	32	118
	4	12	8	12	32	21	85
	5	18	10	8	45	18	99
Total		64	45	33	155	95	392

Tabla 31. Correlación de RHO SPEARMAN

Correlaciones				
			LA FIABILIDAD	**MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD**
Rho de Spearman	**LA FIABILIDAD**	Coeficiente de correlación	**1,000**	**0,885****
		Sig. (bilateral)	**.**	**,021**
		N	**392**	**392**
	MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD	Coeficiente de correlación	**0,885****	**1,000**
		Sig. (bilateral)	**,021**	**.**
		N	**392**	**392**
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Tabla 32.Medidas simétricas

Medidas simétricas					
		Valor	**Error estándar asintótico[a]**	**T aproximada[b]**	**Significación aproximada**
Intervalo por intervalo	**R de Pearson**	**,879**	**,017**	**2,234**	**,022[c]**
Ordinal por ordinal	**Correlación de Spearman**	**,885**	**,019**	**2,200**	**,021[c]**
N de casos válidos		**392**			
a. No se presupone la hipótesis nula.					
b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.					
c. Se basa en aproximación normal.					

Lectura del valor de Correlación de Spearman = Se observa un valor calculado de 0,885.

Toma de decisiones: Del valor obtenido se rechaza la hipótesis nula, y se concluye que**:** La fiabilidad se relaciona convenientemente con la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima, 2018.

5.2.3. Estudio de correlación entre las variables de la hipótesis específica 2

H1: La capacidad de respuesta se relaciona convenientemente con la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima, 2018.

H0: La capacidad de respuesta no se relaciona convenientemente con la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima, 2018.

Tabla 33. Resumen de procesamiento

Resumen de procesamiento de casos						
	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
LA CAPACIDAD DE RESPUESTA / MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD	392	100,0%	0	0,0%	392	100,0%

Tabla 34.Tabla cruzada la capacidad de respuesta / mejora de la competitividad

TABLA CRUZADA LA CAPACIDAD DE RESPUESTA / MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD							
Recuento							
		MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD					Total
		1	2	3	4	5	
LA CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	2	2	20	18	44
	2	7	9	11	18	18	63
	3	0	8	30	28	22	88
	4	13	7	23	32	35	110
	5	2	4	8	45	28	87
Total		24	30	74	143	121	392

Tabla 35.Correlación de RHO SPEARMAN

Correlaciones				
			LA CAPACIDAD DE RESPUESTA	**MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD**
Rho de Spearman	**LA CAPACIDAD DE RESPUESTA**	Coeficiente de correlación	**1,000**	**0,872****
		Sig. (bilateral)	**.**	**,014**
		N	**392**	**392**
	MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD	Coeficiente de correlación	**0,872****	**1,000**
		Sig. (bilateral)	**,014**	**.**
		N	**392**	**392**
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Tabla 36.Medidas simétricas

Medidas simétricas					
		Valor	**Error estándar asintótico[a]**	**T aproximada[b]**	**Significación aproximada**
Intervalo por intervalo	R de Pearson	**,875**	**,022**	**2,742**	**,014[c]**
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	**,872**	**,021**	**2,745**	**,014[c]**
N de casos válidos		**392**			
a. No se presupone la hipótesis nula.					
b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.					
c. Se basa en aproximación normal.					

Lectura del valor de Correlación de Spearman = Se observa un valor calculado de 0,872.

Toma de decisiones: Del valor obtenido se rechaza la hipótesis nula, y se concluye que**:** La capacidad de respuesta se relaciona convenientemente con la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima, 2018.

5.2.4. Estudio de correlación entre las variables de la hipótesis específica 3

H1: La seguridad se relaciona convenientemente con la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima, 2018.

H0: La seguridad no se relaciona convenientemente con la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima, 2018.

Tabla 37.Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos						
	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
LA SEGURIDAD / MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD	392	100,0%	0	0,0%	392	100,0%

Tabla 38.Tabla cruzada la seguridad/ mejora de la competitividad

TABLA CRUZADA LA SEGURIDAD / MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD							
Recuento							
		MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD					Total
		1	2	3	4	5	
LA SEGURIDAD	1	3	1	3	19	7	33
	2	6	12	19	24	10	71
	3	1	12	23	41	29	106
	4	4	22	32	25	28	111
	5	5	3	29	15	19	71
Total		19	50	106	124	93	392

Tabla 39.Correlación de RHO SPEARMAN

Correlaciones				
			LA SEGURIDAD	MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD
Rho de Spearman	LA SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	0,911**
		Sig. (bilateral)	.	,019
		N	392	392
	MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD	Coeficiente de correlación	0,911*	1,000
		Sig. (bilateral)	,019	.
		N	392	392
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Tabla 40. Medidas simétricas

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico[a]	T aproximada[b]	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,900	,022	3,345	,020[c]
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,911	,025	3,322	,019[c]
N de casos válidos		392			
a. No se presupone la hipótesis nula.					
b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.					
c. Se basa en aproximación normal.					

Lectura del valor de Correlación de Spearman = Se observa un valor calculado de 0,911.

Toma de decisiones: Del valor obtenido se rechaza la hipótesis nula, y se concluye que**:** La seguridad se relaciona convenientemente con la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima, 2018.

CAPÍTULO VI
Discusión de resultados

6.1. Discusión de resultados

En la presente investigación se tuvo como objetivo describir la relación que existe entre la gestión de la calidad y la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima, 2018. Los resultados de la prueba de hipótesis general determinaron que, en el estudio de la correlación de Spearman, resultó un nivel de correlación de 0,901; del valor obtenido se rechaza la hipótesis nula, y se concluye que: La gestión de la calidad se relaciona convenientemente con la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima, 2018.

Dichos resultados tienen una explicación teórica en lo propuesto por el Círculo de Empresarios (2018) que menciona que una economía de mercado se desarrolla siempre y cuando se cuente con una infraestructura de un sistema jurídico de calidad, y señala que la administración de justicia es fundamental para la competitividad de un país, resultando consecuentemente la justicia básica para el marco institucional, el cual tiene un impacto sobre las decisiones empresariales, influyendo sobre el dinamismo y el crecimiento económico. En tanto, Linde (2015) menciona que la calidad de la legislación es un requisito indefectible para la buena administración de la justicia, y sugiere que los problemas de la administración de justicia se solucionan suscribiendo un pacto de Estado entre la mayoría de los partidos políticos, y el Gobierno se comprometa a tener un sistema de justicia presidido por el principio de seguridad jurídica, en el que la fiabilidad y la rapidez sean algunos de sus caracteres.

Nuestras dimensiones de variables independiente como la capacidad de respuesta, la fiabilidad y la seguridad, conforme a sus indicadores, desarrollados en cuestionario de encuesta, es relacionado a la capacidad de los recursos tangibles e intangibles del Fuero Militar Policial, para determinar si la gestión de calidad entendida como toda las disposiciones y políticas

establecida en esta organización autónoma, logran su finalidad para mejorar la calidad de su producto final que es el servicio de justicia especializada, habiéndose establecido con las medidas simétricas una correlación positivo muy alto con la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Teóricamente también se sostiene como expresa Salazar (2018) que la gestión de calidad con enfoque al cliente se relaciona directamente o favorablemente con la competitividad, que las dimensiones tangibles se relacionan con la rentabilidad, por lo cual podemos colegir que la gestión de la calidad como el conjunto de acciones y/o procedimientos garantiza la calidad de un producto o servicio, calidad que es fundamental para alcanzar la competitividad de cualquier institución y en este caso en particular, con la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial.

Considerando nuestras tablas de frecuencia, a la muestra de población de usuarios y/o clientes, personal militar policial con proceso judicial en el Fuero Militar Policial, con relación a las dimensiones de la variable dependiente, la relación de frecuencia en la dimensión de conocimiento es mayor a la tendencia de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5) y la dimensión de innovación y tecnología la tendencia es indiferente (3), implicando que es necesario la gestión de la organización en lo estratégico, planificación, políticas y objetivos, como también planificación de recursos y toma de acciones de mejora, para superior competitividad del Fuero Militar Policial en beneficio del usuario o cliente. Lo que se respalda con la teoría basada en recursos, Monterroso (2016), que considera a la competitividad un proceso continuo y sostenible de innovación tecnológica y capacitación apoyado en la eficiencia y productividad que se consiga de los conocimientos y características propias de la organización

Conclusiones

1. Sobre el nivel de correlación entre las variables que se obtuvo en el estudio de la correlación de Rho de Spearman, resultó un valor de 0,901 indicando que existe un coeficiente de correlación positivo muy alto entre la gestión de la calidad y la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima, 2018.

Del estudio de tablas cruzadas entre los factores: La administración de justicia y El desarrollo social, se observa una mayor tendencia hacia las alternativas De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5), así mismo, en el estudio de las tablas de medidas simétricas para el estudio de intervalos por intervalo de Pearson se obtuvo un valor de 0,899 en contraste con el valor de Spearman de 0,901.

Para un nivel de significancia del 95%, según el nivel de significancia 0,012, podemos RECHAZAR la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis de trabajo: La gestión de la calidad se relaciona convenientemente con la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima, 2018.

2. Para el estudio de la hipótesis específica 1, sobre el nivel de correlación entre las variables que se obtuvo en el estudio de la correlación de Rho de Spearman, resultó un valor de 0,885 indicando que existe un coeficiente de correlación positivo alto entre la fiabilidad y la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima, 2018.

Del estudio de tablas cruzadas entre las variables de la hipótesis específica 1, se observa una mayor tendencia hacia las alternativas De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5), así mismo, en el estudio de las tablas de medidas simétricas para el estudio de intervalos por intervalo de Pearson se obtuvo un valor de 0,878 en contraste con el valor de Spearman de 0,885.

Para un nivel de significancia del 95%, según el nivel de significancia del 0,021 podemos RECHAZAR la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis de trabajo: La fiabilidad se relaciona convenientemente con la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima, 2018.

3. Para el estudio de la hipótesis específica 2, sobre el nivel de correlación entre las variables que se obtuvo en el estudio de la correlación de Rho de Spearman, resultó un valor de 0,872 indicando que existe un coeficiente de correlación positivo alto entre la capacidad de respuesta y la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima, 2018.

Del estudio de tablas cruzadas entre las variables de la hipótesis específica 2, se observa una mayor tendencia hacia las alternativas, Indiferente (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5), así mismo, en el estudio de las tablas de medidas simétricas para el estudio de intervalos por intervalo de Pearson se obtuvo un valor de 0,875 en contraste con el valor de Spearman de 0,872.

Para un nivel de significancia del 95%, según el nivel de significancia de 0,014 podemos RECHAZAR la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis de trabajo: La capacidad de respuesta se relaciona convenientemente con la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima, 2018.

4. Para el estudio de la hipótesis específica 3, sobre el nivel de correlación entre las variables que se obtuvo en el estudio de la correlación de Rho de Spearman, resultó un valor de 0,911 indicando que existe un coeficiente de correlación positivo muy alto entre la seguridad y la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima, 2018.

Del estudio de tablas cruzadas entre las variables de la hipótesis específica 3, se observa una mayor tendencia hacia las alternativas Indiferente (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5), así mismo, en el estudio de las tablas de medidas simétricas para el estudio de intervalos por intervalo de Pearson se obtuvo un valor de 0,900 en contraste con el valor de Spearman de 0,911

Para un nivel de significancia del 95%, según el nivel de significancia de 0,019 podemos RECHAZAR la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis de trabajo: La seguridad se relaciona convenientemente con la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima, 2018.

Recomendaciones

1. Se recomienda que el presidente del Fuero Militar Policial apruebe la norma de implementación de la Línea de Carrera de la Magistratura Militar Policial, garantizando la cobertura de su cuadro de asignación de personal operacional judicial y fiscal con magistrados titulares y que cumplan los requisitos exigidos en el reglamento de línea de carrera y de progresión del Magistrado en el Fuero Militar Policial, para el logro de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial, con el recurso humano cualificado, determinante y garante de la emisión de las resoluciones, producto final de su servicio como órgano jurisdiccional especializado.

2. Se recomienda que el presidente del Fuero Militar Policial, en coordinación con el director del Centro de Altos Estudios de Justicia Militar, impulse el programa de instrucción especializada para los auxiliares, operadores jurisdiccionales y fiscales con especialistas en la administración de Justicia Militar Policial con la finalidad del aseguramiento de la capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad de servicio al usuario y alcanzar la competitividad en las investigaciones, emisión de disposiciones y resoluciones.

3. Se recomienda que el presidente del Fuero Militar Policial, a través de los órganos jurisdiccionales y fiscales descentralizados, intensifique los programas de inducción y entrenamiento, generación de cultura inter transversal de la capacidad de respuesta, proactividad y rapidez en la elaboración de soluciones de problemas y cumplimiento de función preventivo y de persecución del delito de función militar o policial, y de esta manera mejorar la competitividad de esta importante institución del Estado, en la atención con efectividad a la población usuaria.

4. Se recomienda que el presidente del Fuero Militar Policial gestione al Congreso de la República la aprobación de una partida presupuestaria para la innovación tecnológica e modernización del sistema de administración de justicia militar policial en toda las sedes a nivel nacional, propender a la separación entre la función jurisdiccional y administrativa, con una infraestructura en torno a la prestación de servicio, utilizando los insumos

necesarios, que incluya tecnologías de la información, de las comunicaciones y las estadísticas (instalación de mesa de partes y expediente electrónico, audiencias virtuales, sistematización de la información y otros), que permita conocimiento de los procesos judiciales en tiempo real y transparencia total en beneficio del usuario, de esta manera mejorar la competitividad de la función del fuero militar policial.

Propuesta para enfrentar el problema (cómo se haría lo que se propone)

El objetivo de esta investigación fue describir la relación que existe entre la gestión de la calidad y la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima, 2018, así como resolver las inexactitudes reveladas, iniciándose del diagnóstico de la gestión de la calidad con la mejora de la competitividad ejecutada.

Del resultado que se obtuvo por medio de la encuesta aplicada, para determinar la relación entre la gestión de la calidad y la mejora de la competitividad, se propone el siguiente Plan de Mejoramiento:

Problema	Medida	Acción	Responsable	Plazo
Régimen laboral de los oficiales jurídicos militar o policial	Propuesta de ley.	Que el régimen laboral de los oficiales de formación jurídico militar o policial que desempeñan función jurisdiccional y fiscal se considere de alta especialización y de carrera judicial o fiscal permanente en el Fuero, sin desvincularse del régimen laboral establecido en sus respectivas instituciones, militar o policial.	Presidente del Fuero Militar Policial.	Mediano
Sistema de justicia especializada.	Impulsar el programa de instrucción especializada y programas de inducción y entrenamiento.	Propender un sistema de justicia especializada, rápida y efectiva con operadores jurisdiccionales y fiscales altamente perfeccionados en la Justicia Militar Policial y con capacidad de respuesta y proactividad.	Presidente del Fuero Militar Policial.	Mediano
Jurisdicción especializada.	Innovación tecnológica e modernización del sistema de administración de justicia militar policial.	Gestión presupuestal, para función jurisdiccional y administrativa definida en todas las sedes a nivel nacional, con una infraestructura y recursos necesarios que incluya tecnología de la información, de las comunicaciones y las estadísticas, servicio virtual y sistematización de la información, que permita conocimiento de los procesos fiscales y judiciales en tiempo real; todo ello interconectado a nivel nacional.	Presidente del Fuero Militar Policial.	Mediano

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arana, Camisión, Casadesús y Martiarena (2008): Gestión de la calidad y competitividad de las empresas de la CAPV España-Orkestra-Instituto Vasco de Competitividad, fundación Deusto. Recuperado http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/orkestra/orkestra07.pdf

Alvarado, O. (2018). Gestión educativa. Lima: Editorial Universitaria.

Artacho, N. (2016). Calidad, seguridad y protección ambiental en restauración. Recuperado de: https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/45206?page=248

Becerra, V. (2018). América Latina y su competitividad. Recuperado de: https://search.proquest.com/docview/2288771903?accountid=14747

Bernal, A.C. (2010). Metodología de la investigación científica. Colombia: Pearson.

Burbano, E., Gonzales, V. y Moreno, E. (2010). La competitividad como elemento esencial para el desarrollo de las regiones. Una mirada al valle del Cauca. Recuperado de: https://www.usbcali.edu.co/sites/default/files/2_competitividadvalle.pdf

Camacho, R. y Rocío, M. (2017). Riesgos laborales psicosociales: Perspectiva organizacional, jurídica y social. Recuperado de: http://dx.doi.org/10.18359 /Prole.3047

Camisón, C., Cruz, S. y Gonzáles, T. (2006). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Recuperado de: https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf

Centro de Investigación Educativa. Diccionario enciclopédico de ciencias de la educación. Recuperado de: file:///D:/EDUCACION/LIBROS%20DIVERSOS/DICIONARIOS/DICCIONARIO%20ECICLOPEDICO%20DE%20EDUCACION.pdf

Círculo de Empresarios (2018). La calidad del sistema jurídico como clave del crecimiento económico y del progreso social. Recuperado de: https://circulodeempresarios.org/app/uploads/2018/02/Documento-JUSTICIA-2018.pdf

Corma, C (2013). Innovación, innovadores y empresa innovadora. Recuperada de: https://books.google.com.pe/books?id=rrx06ijAql8C&printsec=frontcover&dq=innovaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwii-r8zsjqAhXxIbkGHQd8DrwQ6AEwAHoECAYQAg#v=onepage&q=innovaci%C3%B3n&f=false.

Demuner, F., Becerril, T. e Ibarra, C. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de Empresas Manufactureras en México. Recuperado de: http://148.215.1.182/bitstream/handle/20.500.11799/99835/2018%20Demuner%20Becerril%20Ibarra%20NOESIS%202253-9290-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fonseca, R. (2015). Competitividad. La clave del éxito empresarial. Colombia: Alfaomega. Colombiana S.A.

IMD: Perú continúa entre los 10 países menos competitivos. Recuperado de https://elcomercio.pe/economia/peru/imd-peru-continua-10-paises-competitivos-noticia-521968

La Argentina es uno de los tres países menos competitivos del mundo: solo supera a Venezuela y Mongolia. Recuperado de https://www.infobae.com/economia/2019/05/29/la-argentina-es-uno-de-los-tres-paises-menos-competitivos-del-mundo-solo-supera-a-venezuela-y-mongolia/

Linde, E. (2015). RdL. Revista de libros. Recuperado de https://www.revistadelibros.com/discusion/la-administracion-de-justicia-en-espana-las-claves-de-su-crisis

Lizarzaburu, E. (2015). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. Recuperado de file:///D:/PLANES%20DE%20TESIS/PLAN%20DE%20TESIS%20CAEN/CRL%20CAUSILLA/TEORIAS%20GESTIÓN%20CALIDAD/GESTIÓN%20DE%20LA%20CALIDAD%20EN%20EL%20PERU.pdf

López, L. (2016). Herramientas para la mejora de la calidad: métodos para la mejora continua y la solución de problemas. FC Editorial. Recuperado de https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/114213?page=20

Mejía, M. E. (2012). Metodología de la investigación. Lima: Editorial San Marcos.

Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2012). Introducción a la gestión de la calidad. Madrid: DELTA Publicaciones.

Monterroso, E. (2016). Competitividad y estrategia: conceptos, fundamentos y relaciones. Recuperado de file:///D:/PLANES%20DE%20TESIS/PLAN%20DE%20TESIS%20CAEN/CRL%20CAUSILLA/TEORIAS%20COMPETITIVIDAD/COMPETITIVIDAD%20CONCEPTOS,%20FUNDAMENTOS%20Y%20RELACIONES.pdf

Ñaupas, P., Mejía, M., Novoa, R. y Villagómez, P. (2013). Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis. Lima: Editorial e imprenta de la UNMSM.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). A Conceptual Mode of Service Quality and its Implications for Future Research. Journal of Marketing, vol. 49, N° 4, pp. 41-50.

Rivera R (2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador (Tesis de Maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado http://192.188.52.94:8080/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf

Rojas, R. (2014). Propuesta de un sistema de gestión para optimizar la calidad y productividad en la empresa Construcciones CESANCA C.A. orientado a los sistemas de información gerencial. (Tesis de Maestría). Recuperada de http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/4102/rrojas.pdf?sequence=1

Rubio, L. y Baz, V. (2004). El poder de la competitividad. Recuperado de http://www.cidac.org/esp/uploads/1/Competitividad_FINAL-Agosto_2004.pdf

Salazar, C. (2019). La influencia de la productividad empresarial en la competitividad de las medianas empresas manufactureras textiles del cantón Quito en la provincia de Pichincha-Ecuador. (Tesis Doctorado). Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/10259/Salazar_vc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, H. (2015). Metodología y diseño en la investigación científica. Lima: Editorial Mantaro.

Secretaría Central de ISO, Ginebra, Suiza (2015). Sistema de gestión de la calidad. Recuperado de https://www.bps.gub.uy/bps/file/13060/1/normativa-internacional-iso-9001.2015.pdf

Sirvent, S., Gisbert, V. y Pérez, E. (2017). Los 7 principios de gestión de la calidad en ISO 9001. Recuperado de https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_2.pdf

Suñol, S. (2006). Aspectos teóricos de la competitividad. Recuperado de file:///D:/PLANES%20DE%20TESIS/PLAN%20DE%20TESIS%20CAEN/CRL%20CAUSILLA/TEORIAS%20COMPETITIVIDAD/ASPECTOS%20TEORICOS%20SOBRE%20COMPETITIVIDAD.pdf

Obregón, J. (2017). La gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro alquiler de maquinaria y equipos de construcción en el distrito de Independencia, 2016. (Tesis de Maestría). Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4180/COMPETITIVIDAD_GESTION_OBREGON%20GARAY%20JIMMY%20CHARLES.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Osorio, M. (2005). La participación pública en sistemas tecnológicos. Revista CTS, nº 6, vol. 2, diciembre de 2005 (pág. 159-172), recuperado de: file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Dialnet-LaParticipacionPublicaEnSistemasTecnologicos-2358241.pdf

Tarí, J. (2000). Calidad total: fuente de ventaja competitiva. Recuperado de: file:///D:/PLANES%20DE%20TESIS/PLAN%20DE%20TESIS%20CAEN/CRL%20CAUSILLA/PLAN%20Y%20TESIS%20SANDOVAL/DOCUMENTOS/LIBRO%20SOBRE%20CALIDAD%20TOTAL%20Y%20COMPETITIVIDAD/Libro%20calidad%20total%20y%20comopetitividad.pdf

Torvisco, C. (2018). Gestión de la calidad con enfoque al cliente y su relación con la competitividad en microempresas farmacéuticas del Cercado de Lima, caso galería Capón Center 2013. (Tesis de Maestría). Recuperado de: http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2137/MAESTRO%20-%20Martha%20Contreras%20Torvisco.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valderrama, M. S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Perú: Editorial San Marcos.

Valhondo, D. (2003). Gestión del conocimiento: Del mito a la realidad. Recuperado de: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=8eMPQLvXRvAC&oi=fnd&pg=PA1&dq=DEFINICION+DE+CONOCIMIENTO&ots=Y5ZXXj-nM1&sig=mFTBlBYZQXtibXqTZu8EEcbtnG0#v=onepage&q=DEFINICION%20DE%20CONOCIMIENTO&f=false

Vargas, M. y Aldana, L. (2011). Calidad y servicios. Conceptos y herramientas. Bogotá: ECO Ediciones.

Vizcarra, C. (2015). Diccionario de economía: términos, ideas y fenómenos económicos. Grupo Editorial Patria. Recuperado de https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/40381?page=83

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: "La gestión de la calidad y la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima, 2018"

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema principal	**Objetivo general**	**Hipótesis principal**	**Variables**	
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de la calidad y la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial Lima, 2018?	Describir la relación que existe entre la gestión de la calidad y la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial Lima, 2018.	La gestión de la calidad se relaciona convenientemente con la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial Lima, 2018.	**V_1 Gestión de la calidad.** **Dimensiones:** Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad **V_2 Competitividad** **Dimensiones:** Conocimiento Innovación Tecnología	**1.Tipo de investigación** Básica. **2. Alcance** Correlacional. **3.Diseño** No experimental de corte transeccional correlacional. **4.Población** La población objeto de estudio estará conformada por 1200 personas, de los cuales 400 personas serán vocales supremos, fiscales supremos, y personal administrativo y 800 personas serán los usuarios y/o clientes conformados por personal militar y policial que tienen procesos judiciales en el sistema judicial del Fuero Militar Policial. **5. Muestra** La muestra óptima fue de 392 entre vocales y fiscales supremos, personal administrativo y usuarios y/o clientes del Fuero Militar Policial **6. Técnicas:** Encuesta
Problemas Específicos	**Objetivos Específicos**	**Hipótesis Secundarias**		
¿De qué manera es la relación que existe entre la fiabilidad y la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial Lima, 2018? ¿Cómo es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial Lima, 2018? ¿En qué medida es la relación que existe entre la seguridad y la mejora de la competitividad de la función	Especificar la relación que existe entre la fiabilidad y la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial Lima, 2018. Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial Lima, 2018. Establecer la relación que existe entre la seguridad y la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial Lima, 2018.	La fiabilidad se relaciona convenientemente con la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial Lima, 2018. La capacidad de respuesta se relaciona convenientemente con la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial Lima, 2018. La seguridad se relaciona convenientemente con la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial Lima, 2018.		

jurisdiccional del Fuero Militar Policial Lima, 2018?				**7. Instrumentos:** Cuestionario.

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

CENTRO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES

ESCUELA DE POSTGRADO

ENCUESTA A LOS VOCALES SUPREMOS, FISCALES SUPREMOS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO, PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL FUERO MILITAR POLICIAL.

Instrucciones:

Estimado participante, a continuación, te presento un cuestionario sobre "**La gestión de la calidad y la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima. 2018,** tu respuesta es sumamente relevante; por ello debes leerlo en forma detallada y luego marcar una de las cinco alternativas:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
01	02	03	04	05

Nº	Dimensiones	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
	Capacidad de respuesta					
1	Las impugnaciones y sugerencias administrativas del personal militar y policial son atendidas de forma inmediata.					
2	El personal administrativo del Fuero Militar Policial atiende de manera inmediata al personal militar y policial.					
3	El personal administrativo del Fuero Militar Policial inspira confianza y seguridad en la información que trasmite.					
	Fiabilidad					
4	Las disposiciones fiscales y resoluciones judiciales que realizan en la función jurisdiccional son fiables.					

5	El personal que labora dentro del Fuero Militar Policial ofrece información fiable.					
6	El tiempo de espera para ser atendido es el adecuado.					
	Seguridad					
7	Las disposiciones fiscales y las resoluciones judiciales del Fuero Militar Policial son predecibles y otorgan seguridad y predictibilidad jurídica.					
8	El personal administrativo del Fuero Militar Policial se encuentra capacitado para ofrecer un servicio seguro y fiable					
9	El personal judicial del Fuero Militar Policial se encuentra capacitado para ofrecer un servicio seguro y fiable					
10	El personal administrativo ofrece una atención individualizada al personal militar y policial.					
11	El personal judicial ofrece una atención individualizada al personal militar y policial.					

CENTRO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES

ESCUELA DE POSTGRADO

ENCUESTA A LOS USUARIOS Y/O CLIENTES CONFORMADOS POR PERSONAL MILITAR Y POLICIAL QUE TIENE PROCESOS JUDICIALES, PARA EVALUAR LA COMPETITIVIDAD EN EL FUERO MILITAR POLICIAL.

Instrucciones:

Estimado participante, a continuación, te presento un cuestionario sobre "**La gestión de la calidad y la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial. Lima.2018,** tu respuesta es sumamente relevante; por ello debes leerlo en forma detallada y, luego, marcar una de las cinco alternativas:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
01	02	03	04	05

Nº	Dimensiones	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
	Conocimiento					
12	Para ofrecer un óptimo servicio es necesario desarrollar estrategias que provean dirección al Fuero Militar Policial referente al servicio al cliente/usuario.					
13	El proceso de toma de decisiones de los vocales supremos y fiscales supremos es el apropiado para optimizar el servicio al cliente/usuario.					
14	Para ofrecer un eficiente servicio es necesario tener actualizada la información del cliente/usuario.					
	Innovación					

15	En el Fuero Militar Policial los vocales y fiscales supremos analizan las estrategias, los sistemas que se manejan, la comunicación que se ofrece, entre otros, que inciden en el servicio al cliente/usuario.					
16	El personal del Fuero Militar Policial responde al cambio tecnológico con flexibilidad.					
17	En el Fuero Militar Policial el personal posee aptitudes innovadoras en los procesos u acciones que realiza.					
	Tecnología					
18	Los métodos empleados para ofrecer el servicio al cliente /usuario están acordes a la tecnología de punta aplicada por otras instituciones afines.					
19	Los procesos aplicados en el Fuero Militar Policial están orientados en el logro de los objetivos organizacionales (servicio cliente/usuario).					
20	Las estrategias utilizadas en el Fuero Militar Policial son revisadas por los vocales y fiscales supremos con la finalidad de incluir algún cambio y/o mejoras en provecho del cumplimiento de sus objetivos organizacionales.					

Anexo 3: Informes de validez del instrumento de recolección de datos
Validez y confiabilidad de los instrumentos empleados

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD: ALFA DE CRONBACH

Según los ítems propuestos en los instrumentos de recolección de datos de la presente investigación, se realiza el análisis de confiablidad alfa de Cronbach con el paquete estadístico SPSS 25, mediante el cual se determinan los siguientes estadísticos:

- Media de la escala si se elimina un elemento.
- Varianza de la escala si se elimina un elemento.
- Correlación elemento total corregido.
- Alfa de Cronbach si se elimina un elemento.

		N	%
Casos	Válidos	**392**	**100,0**
	Excluidos[a]	0	,0
	Total	**392**	**100,0**

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

A continuación, se muestra el cuadro resumen:

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,864	**392**

Variable: LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL FUERO MILITAR POLICIAL

Estadísticas del total de elementos				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Crombach si el elemento se ha suprimido
1.1.- Las impugnaciones y sugerencias administrativas del personal Militar y Policial son atendidos de forma inmediata.	58,72	13,171	,881	.899
1.2.- El personal administrativo del Fuero Militar Policial atiende de manera inmediata al personal Militar y Policial.	48,61	32,675	,855	.852
1.3.- El personal administrativo del Fuero Militar Policial inspiran confianza y seguridad en la información que trasmiten.	41,75	35,345	,941	.936
1.4.- Las disposiciones fiscales y resoluciones judiciales que realizan en la función jurisdiccional son fiables.	38,58	34,879	,812	.917
1.5.- El personal que labora dentro del Fuero Militar Policial ofrece información fiable.	58,64	33,837	,799	.816
1.6.- El tiempo de espera para ser atendido es el adecuado.	58,50	36,476	,814	.958
1.7.- Las disposiciones fiscales y las resoluciones judiciales del Fuero Militar Policial son predecibles que otorgan seguridad y predictibilidad jurídica.	58,51	35,397	,810	.831
1.8.- El personal administrativo del Fuero Militar Policial se encuentra capacitado para ofrecer un servicio seguro y fiable	41,47	36,371	,872	.857
1.9.- El personal judicial del Fuero Militar Policial se encuentra capacitado para ofrecer un servicio seguro y fiable	52,44	30,213	,841	.916
1.10.- El personal administrativo ofrece una atención individualizada al personal Militar Policial.	58,44	34,311	,840	.905
1.11.- El personal judicial ofrece una atención individualizada al personal Militar Policial.	34,24	25,321	,870	.912
a. El valor es negativo debido a una covarianza promedio negativa entre elementos. Esto viola los supuestos del modelo de fiabilidad. Podría desear comprobar las codificaciones de elemento.				

Variable: COMPETITIVIDAD EN EL FUERO MILITAR POLICIAL

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Crombach si el elemento se ha suprimido
2.1.- Para ofrecer un óptimo servicio es necesario desarrollar estrategias que provean dirección al Fuero Militar Policial referente al servicio al cliente/usuario.	58,72	33,178	,881	.826
2.2.- El proceso de toma de decisiones de los vocales supremos y fiscales supremos es la apropiada para optimizar el servicio al cliente/usuario.	46,35	31,134	,855	.852
2.3.- Para ofrecer un eficiente servicio es necesario tener actualizada la información del cliente/usuario	58,75	35,701	,947	.936
2.4.- En el Fuero Militar Policial los vocales y fiscales supremos analizan las estrategias, los sistemas que se manejan, la comunicación que se ofrece, entre otros que incidan en el servicio al cliente/usuario.	55,58	34,174	,745	.917
2.5.- El personal del Fuero Militar Policial responde al cambio tecnológico con flexibilidad.	58,64	33,837	,854	.816
2.6.- En el Fuero Militar Policial el personal posee aptitudes innovadoras en los procesos u acciones que realiza.	58,56	24,244	,796	.958
2.7.- Los métodos empleados para ofrecer el servicio al cliente /usuario están acordes a la tecnología en punta aplicada por otras instituciones afines.	57,51	23,245	,910	.831
2.8.- Los procesos aplicados en el Fuero Militar Policial están orientados en el logro de los objetivos organizacionales (servicio cliente/usuario).	46,47	36,240	,865	.857
2.9.- Las estrategias utilizadas en el Fuero Militar Policial son revisadas por los vocales y fiscales supremos con la finalidad de incluir algún cambio y/o mejoras en provecho del cumplimiento de sus objetivos organizacionales.	58,40	35,356	,915	.936
a. El valor es negativo debido a una covarianza promedio negativa entre elementos. Esto viola los supuestos del modelo de fiabilidad. Podría desear comprobar las codificaciones de elemento.				

Se determina mediante el análisis de fiabilidad o de consistencia interna, un valor de 0,8864 como valor promedio de los instrumentos, siendo el valor mínimo admitido de 0,7. Por lo tanto, se admite el uso de los ítems en los instrumentos de recolección de datos.

Anexo 4: Autorización para la recolección de datos

El investigador presta servicio en el Tribunal Supremo Militar Policial, habiendo tenido la autorización verbal de parte de la Presidencia del Fuero Militar Policial para efectos de la recolección de datos, recibiendo todas las facilidades y apoyo de los Señores Magistrados y Fiscales Supremos encuestados, personal auxiliar jurisdiccional y fiscal, así como los justiciables denominados clientes en la presente investigación.

Anexo 5: Base de datos (origen de los resultados)

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA PORCENTUALMENTE

	VOCALES/FISCALES	PERSONAL MILITAR/POLICIAL	TOTAL
PORCENTAJE	**33%**	**67%**	**100%**
POBLACIÓN	400	800	1200
MUESTRA	129	263	392

	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	1.10	1.11	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9
ENCUESTADO 1	4	4	5	4	5	3	3	4	5	3	3	4	5	5	3	2	3	2	4	4
ENCUESTADO 2	4	4	5	4	5	3	4	4	5	3	3	4	5	5	3	2	3	2	4	3
ENCUESTADO 3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	3	3	4	5	5	3	2	3	2	4	3
ENCUESTADO 4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	3	3	4	5	5	3	2	3	2	4	3
ENCUESTADO 5	4	4	5	4	5	3	3	4	5	3	2	4	5	5	3	2	3	2	4	3
ENCUESTADO 6	4	4	5	4	5	3	4	4	4	3	2	4	5	5	3	2	3	2	4	3
ENCUESTADO 7	4	3	5	4	5	3	3	4	4	3	2	4	5	4	3	2	3	2	4	4
ENCUESTADO 8	5	3	5	4	5	3	4	4	4	3	2	4	5	4	3	2	3	2	4	4
ENCUESTADO 9	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	2	4	5	4	4	3	3	2	4	4
ENCUESTADO 10	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	3	4	3	4	4
ENCUESTADO 11	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	2	4	5	4	4	3	4	3	4	4
ENCUESTADO 12	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	1	4	4	4	4	3	4	3	4	4
ENCUESTADO 13	4	4	4	5	4	4	3	5	3	4	1	4	4	4	4	3	4	3	4	4
ENCUESTADO 14	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	1	4	4	3	4	3	4	3	4	3
ENCUESTADO 15	4	5	4	5	4	4	2	4	3	3	1	4	4	3	4	3	4	3	4	3
ENCUESTADO 16	4	5	4	5	4	5	2	4	4	3	2	5	4	3	4	3	4	3	4	3
ENCUESTADO 17	3	5	4	4	4	5	2	4	3	3	2	5	4	3	3	4	5	3	4	3
ENCUESTADO 18	3	5	3	4	4	5	2	3	4	3	2	5	4	4	3	4	5	4	4	3
ENCUESTADO 19	3	5	3	4	4	5	1	3	4	3	2	5	4	4	3	4	5	4	3	3
ENCUESTADO 20	4	5	3	3	4	5	1	3	4	3	2	5	4	4	3	4	5	4	3	3
ENCUESTADO 21	4	4	5	3	4	5	1	4	4	3	3	5	3	4	2	4	5	4	3	3
ENCUESTADO 22	3	4	5	3	4	5	1	3	4	3	3	5	3	5	2	4	5	4	3	3
ENCUESTADO 23	4	4	5	3	3	5	2	4	4	4	3	5	3	5	2	4	5	4	3	3
ENCUESTADO 24	3	4	5	4	3	5	2	3	4	4	3	5	3	5	1	4	5	4	3	3
ENCUESTADO 25	4	4	5	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	5	1	4	5	4	3	3
ENCUESTADO 26	3	4	5	4	3	4	3	3	5	3	3	4	3	5	1	4	4	4	3	3
ENCUESTADO 27	3	4	5	4	3	4	3	5	5	3	4	4	3	5	1	4	4	4	3	3
ENCUESTADO 28	3	3	5	4	3	3	3	5	5	3	4	4	3	5	2	4	4	4	4	2
ENCUESTADO 29	2	3	5	5	3	3	3	5	5	3	5	4	3	5	2	3	3	4	4	4
ENCUESTADO 30	3	3	5	5	3	3	4	5	5	5	5	4	3	5	2	3	3	3	4	4

ENCUESTADO 31	2	2	5	5	3	1	4	5	5	5	5	3	2	5	3	3	3	3	4	4
ENCUESTADO 32	3	2	5	5	3	1	4	5	5	5	5	3	2	5	3	3	1	3	4	4
ENCUESTADO 33	2	2	5	5	3	1	4	5	5	5	5	3	2	5	3	3	1	3	4	4
ENCUESTADO 34	2	2	5	5	4	1	4	5	5	5	5	3	2	4	3	3	1	3	4	4
ENCUESTADO 35	2	1	5	5	3	1	5	5	5	5	5	3	2	4	3	3	1	3	4	4
ENCUESTADO 36	1	1	4	5	4	1	5	2	5	5	5	3	2	4	3	3	1	3	4	4
ENCUESTADO 37	1	1	4	5	3	1	5	1	5	5	5	3	2	4	3	3	1	3	4	4
ENCUESTADO 38	1	2	4	5	4	1	5	2	5	5	5	3	2	3	2	1	1	3	4	4
ENCUESTADO 39	1	1	4	5	3	2	3	1	5	4	5	4	2	3	2	1	1	1	4	4
ENCUESTADO 40	2	1	4	5	4	2	4	3	5	4	5	4	2	3	2	1	2	1	4	4
ENCUESTADO 41	3	1	4	4	3	2	3	1	5	4	5	4	2	3	2	1	2	1	4	4
ENCUESTADO 42	4	2	3	4	5	2	4	3	4	4	5	4	2	3	1	1	2	1	4	4
ENCUESTADO 43	3	2	3	4	3	2	3	1	4	4	4	4	2	3	1	1	2	1	4	4
ENCUESTADO 44	4	2	3	4	5	2	5	3	4	3	4	4	2	2	1	1	2	1	4	4
ENCUESTADO 45	4	2	2	5	3	2	3	2	3	3	4	4	2	2	1	1	2	1	5	5
ENCUESTADO 46	4	2	2	5	5	1	5	3	3	3	4	5	3	2	1	1	2	1	5	5
ENCUESTADO 47	4	2	2	5	3	2	3	2	3	3	4	5	3	2	1	1	1	1	5	5
ENCUESTADO 48	4	2	1	5	5	1	5	4	2	3	3	5	3	1	2	1	2	1	5	5
ENCUESTADO 49	3	3	2	2	4	2	4	2	3	3	3	5	3	1	2	2	1	1	5	5
ENCUESTADO 50	3	3	1	4	5	1	5	4	2	2	3	4	4	1	2	2	2	2	5	5
ENCUESTADO 51	3	3	2	4	3	2	4	3	3	2	3	4	4	1	2	2	1	2	5	5
ENCUESTADO 52	3	3	1	4	5	2	5	4	2	2	3	4	4	1	2	2	2	2	5	5
ENCUESTADO 53	2	5	2	2	3	2	4	2	2	2	3	4	4	1	2	2	2	2	5	5
ENCUESTADO 54	2	5	2	2	5	2	5	4	2	2	3	4	4	2	2	2	2	2	2	1
ENCUESTADO 55	2	5	2	2	4	2	4	3	2	2	1	4	5	2	2	2	2	2	2	1
ENCUESTADO 56	2	5	2	2	5	2	1	5	2	2	1	3	5	2	3	3	2	2	2	1
ENCUESTADO 57	1	5	1	2	3	2	4	4	2	3	1	3	5	2	3	3	2	3	2	1
ENCUESTADO 58	1	5	1	2	5	2	4	5	1	3	1	3	5	1	3	3	2	3	1	1
ENCUESTADO 59	1	5	1	2	3	1	4	4	1	3	1	2	5	2	3	3	2	3	1	1
ENCUESTADO 60	1	5	1	2	5	1	4	5	1	3	2	2	5	2	4	3	1	3	1	1
ENCUESTADO 61	2	4	1	2	3	1	4	4	1	3	2	2	5	2	4	4	1	3	1	1
ENCUESTADO 62	2	4	1	1	5	1	4	5	1	3	2	2	5	2	4	4	1	4	1	1
ENCUESTADO 63	2	4	1	1	3	1	4	3	1	4	2	2	5	4	4	4	1	4	1	1
ENCUESTADO 64	3	4	4	1	4	1	4	5	1	4	2	2	5	4	4	4	1	4	1	1
ENCUESTADO 65	3	4	4	1	3	1	4	4	1	4	3	2	4	4	5	4	1	4	1	2
ENCUESTADO 66	3	4	4	1	2	1	4	5	3	4	3	3	4	4	5	5	1	4	1	2
ENCUESTADO 67	4	4	4	1	1	2	4	3	3	4	3	3	4	4	5	5	1	5	2	2
ENCUESTADO 68	4	4	4	2	2	2	5	4	3	4	3	2	5	4	5	5	2	5	2	2
ENCUESTADO 69	4	5	4	2	1	2	5	3	3	4	3	2	5	4	5	5	2	5	3	2
ENCUESTADO 70	5	5	1	2	2	2	5	4	1	5	4	2	5	4	5	5	2	5	3	2

ENCUESTADO 71	5	5	2	2	1	2	5	2	1	5	4	1	4	4	5	2	2	5	3	3
ENCUESTADO 72	5	5	5	1	3	2	5	4	1	5	4	1	4	5	5	2	2	2	3	3
ENCUESTADO 73	5	5	5	1	1	2	5	2	1	5	4	1	4	5	5	2	2	2	3	3
ENCUESTADO 74	5	5	5	1	3	2	4	4	1	5	4	1	4	5	5	2	2	2	3	3
ENCUESTADO 75	5	5	5	1	1	2	4	2	1	5	4	1	4	5	5	2	2	2	3	3
ENCUESTADO 76	5	5	5	1	3	1	4	4	1	5	4	1	4	4	1	2	2	2	3	3
ENCUESTADO 77	4	4	5	1	1	1	4	2	1	5	4	1	4	4	1	2	1	2	3	1
ENCUESTADO 78	4	4	5	4	3	1	4	4	1	5	5	1	4	4	1	2	1	2	3	1
ENCUESTADO 79	4	4	5	1	1	1	4	2	3	5	5	1	4	4	1	2	1	2	3	1
ENCUESTADO 80	4	4	5	4	3	2	3	4	3	5	5	2	4	4	1	2	1	2	2	1
ENCUESTADO 81	4	3	5	1	1	2	3	4	3	5	5	2	4	4	2	2	2	2	2	1
ENCUESTADO 82	4	3	5	4	3	2	3	4	3	4	5	2	4	4	2	2	2	2	2	1
ENCUESTADO 83	4	3	5	1	1	3	3	4	2	4	5	3	3	4	2	2	2	2	1	1
ENCUESTADO 84	4	2	5	4	4	3	3	4	2	4	5	3	3	3	2	2	3	2	1	1
ENCUESTADO 85	3	2	5	1	1	3	3	4	2	4	5	3	3	3	3	2	3	2	1	2
ENCUESTADO 86	3	2	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	1	2
ENCUESTADO 87	3	2	5	2	1	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	2	3	2	1	2
ENCUESTADO 88	3	2	5	4	4	4	3	4	3	1	4	4	2	2	3	2	4	2	1	2
ENCUESTADO 89	3	4	4	2	2	4	3	4	4	1	3	4	2	2	3	2	4	2	2	2
ENCUESTADO 90	3	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	4	2	2	3	2	4	2	2	2
ENCUESTADO 91	3	4	4	2	3	4	3	4	4	1	3	5	1	2	3	2	4	2	2	2
ENCUESTADO 92	3	2	3	4	4	5	3	4	4	2	4	5	1	2	3	2	4	2	2	3
ENCUESTADO 93	3	4	3	3	3	5	3	4	4	2	3	5	1	2	3	2	5	2	2	3
ENCUESTADO 94	3	2	3	5	5	5	3	4	4	2	4	5	1	1	3	2	5	2	2	3
ENCUESTADO 95	4	4	2	3	3	2	3	4	4	2	3	5	1	1	3	2	5	2	1	3
ENCUESTADO 96	4	2	2	5	5	5	3	4	4	3	3	5	1	1	3	2	2	2	1	3
ENCUESTADO 97	4	4	2	4	4	3	3	4	5	3	3	5	1	1	3	2	5	2	1	3
ENCUESTADO 98	4	2	1	5	5	5	4	4	5	3	2	5	1	1	3	2	3	2	4	4
ENCUESTADO 99	4	4	1	2	5	3	4	4	5	3	2	5	2	2	3	2	5	2	4	3
ENCUESTADO 100	4	2	1	3	5	1	4	4	5	3	2	5	2	2	3	1	3	2	4	3
ENCUESTADO 101	4	4	1	1	5	1	3	4	5	3	1	5	2	2	3	1	1	1	4	3
ENCUESTADO 102	4	2	1	3	5	1	4	4	5	3	1	5	2	2	3	1	1	1	4	3
ENCUESTADO 103	4	4	1	1	5	1	3	4	5	4	1	5	3	2	3	1	1	1	4	3
ENCUESTADO 104	4	2	1	3	5	2	4	4	4	4	1	5	3	3	3	2	1	1	4	4
ENCUESTADO 105	5	4	1	1	5	2	3	4	5	4	1	4	3	3	3	2	2	2	4	4
ENCUESTADO 106	5	3	1	3	5	2	4	4	5	4	1	4	3	2	3	1	2	2	4	4
ENCUESTADO 107	5	4	1	2	5	2	3	4	5	4	1	4	4	2	3	2	2	1	4	4
ENCUESTADO 108	4	3	2	3	5	3	3	4	5	4	1	4	4	2	4	1	2	2	4	4
ENCUESTADO 109	4	3	2	2	4	3	3	3	5	5	1	4	4	2	4	2	3	1	4	4
ENCUESTADO 110	4	3	2	4	4	3	3	3	5	5	1	4	4	1	4	1	3	2	4	4

ENCUESTADO 111	3	3	3	2	4	3	2	3	5	5	1	4	4	1	4	1	3	1	4	3
ENCUESTADO 112	3	2	3	4	4	3	2	3	5	5	2	4	4	1	4	1	3	1	4	3
ENCUESTADO 113	3	2	5	3	3	3	2	3	5	4	2	4	4	1	4	1	3	1	4	3
ENCUESTADO 114	2	2	3	4	5	4	2	3	5	4	2	4	4	2	4	4	3	1	4	3
ENCUESTADO 115	2	1	1	2	3	4	1	3	5	4	2	4	4	2	4	4	3	4	4	3
ENCUESTADO 116	1	1	3	4	5	4	1	3	5	4	3	4	4	2	3	4	3	4	3	3
ENCUESTADO 117	1	1	1	1	3	4	1	2	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3
ENCUESTADO 118	2	1	3	4	4	5	1	2	5	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3
ENCUESTADO 119	4	1	1	2	4	5	2	2	5	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3
ENCUESTADO 120	4	1	3	4	4	5	2	2	5	3	2	3	5	4	2	3	4	3	3	3
ENCUESTADO 121	4	1	1	2	4	5	2	2	5	2	2	3	5	4	2	5	4	3	3	3
ENCUESTADO 122	4	5	5	4	4	5	3	1	5	2	2	3	5	4	2	5	4	5	3	3
ENCUESTADO 123	4	5	5	3	5	4	3	1	4	2	2	3	5	5	1	5	4	5	3	3
ENCUESTADO 124	4	5	5	4	5	4	3	1	4	2	2	3	5	5	1	5	4	5	3	3
ENCUESTADO 125	4	5	5	3	5	4	3	1	4	2	2	3	5	5	1	5	4	5	4	2
ENCUESTADO 126	4	5	5	4	5	4	4	1	4	3	2	2	5	5	1	2	4	5	4	4
ENCUESTADO 127	4	5	5	3	5	4	4	2	4	3	1	2	5	5	2	2	3	2	4	4
ENCUESTADO 128	4	5	5	5	3	4	4	3	4	3	1	2	5	5	2	2	3	2	4	4
ENCUESTADO 129	3	4	5	5	2	3	4	4	3	3	1	2	5	5	2	2	3	2	4	4
ENCUESTADO 130												1	5	5	3	2	3	2	4	4
ENCUESTADO 131												1	5	5	3	2	2	2	4	4
ENCUESTADO 132												1	5	5	3	2	2	2	4	4
ENCUESTADO 133												1	5	5	3	2	2	2	4	4
ENCUESTADO 134												1	5	5	3	3	1	2	4	4
ENCUESTADO 135												1	5	5	3	3	1	3	4	4
ENCUESTADO 136												1	5	5	3	3	1	3	4	4
ENCUESTADO 137												1	4	5	2	3	1	3	4	4
ENCUESTADO 138												1	4	5	2	3	2	3	4	4
ENCUESTADO 139												1	4	5	2	3	2	3	4	4
ENCUESTADO 140												2	4	5	2	3	2	3	4	4
ENCUESTADO 141												2	3	5	1	3	3	3	4	4
ENCUESTADO 142												2	3	5	1	4	3	3	5	5
ENCUESTADO 143												1	3	5	1	4	3	2	5	5
ENCUESTADO 144												2	3	5	1	4	3	2	5	5
ENCUESTADO 145												2	3	5	1	4	3	2	5	5
ENCUESTADO 146												2	2	5	1	4	3	2	5	5
ENCUESTADO 147												2	2	5	2	4	3	2	5	5
ENCUESTADO 148												2	2	4	2	4	2	2	5	5
ENCUESTADO 149												3	2	4	2	4	2	2	5	5
ENCUESTADO 150												3	1	4	2	4	2	2	5	5

ENCUESTADO 151												3	1	4	2	4	2	2	2	1
ENCUESTADO 152												3	1	4	2	4	1	2	2	1
ENCUESTADO 153												5	1	4	2	4	1	2	2	1
ENCUESTADO 154												4	1	3	2	3	1	2	2	1
ENCUESTADO 155												4	1	3	3	3	1	2	1	1
ENCUESTADO 156												4	1	3	3	3	1	2	1	1
ENCUESTADO 157												5	1	4	3	3	1	2	1	1
ENCUESTADO 158												5	1	4	3	3	2	2	1	1
ENCUESTADO 159												5	1	4	4	3	2	2	1	1
ENCUESTADO 160												5	1	5	4	3	2	2	1	1
ENCUESTADO 161												5	1	5	4	3	2	2	1	1
ENCUESTADO 162												4	1	5	4	3	2	2	1	2
ENCUESTADO 163												4	3	5	4	1	2	2	1	2
ENCUESTADO 164												4	3	5	5	1	2	2	2	2
ENCUESTADO 165												4	3	5	5	1	2	2	2	2
ENCUESTADO 166												4	3	5	5	1	3	3	3	2
ENCUESTADO 167												4	3	5	5	1	3	3	3	2
ENCUESTADO 168												4	3	5	5	1	3	3	3	3
ENCUESTADO 169												4	3	5	5	1	3	3	3	3
ENCUESTADO 170												3	2	4	5	1	4	2	3	3
ENCUESTADO 171												3	2	4	5	1	4	2	3	3
ENCUESTADO 172												3	2	4	5	1	4	2	3	3
ENCUESTADO 173												2	2	4	5	1	4	3	3	3
ENCUESTADO 174												2	2	4	5	2	4	3	3	1
ENCUESTADO 175												2	2	4	1	2	5	2	3	1
ENCUESTADO 176												1	2	4	1	2	5	2	3	1
ENCUESTADO 177												1	2	3	1	2	5	2	2	1
ENCUESTADO 178												1	2	3	1	2	5	2	2	1
ENCUESTADO 179												1	2	3	1	2	5	1	2	1
ENCUESTADO 180												1	3	3	2	2	5	1	1	1
ENCUESTADO 181												1	3	4	2	3	5	1	1	1
ENCUESTADO 182												1	3	4	2	3	5	1	1	2
ENCUESTADO 183												1	3	4	2	3	5	1	1	2
ENCUESTADO 184												2	3	4	3	3	5	1	1	2
ENCUESTADO 185												2	3	5	3	3	5	1	1	2
ENCUESTADO 186												2	3	5	3	4	1	1	2	2
ENCUESTADO 187												2	2	5	3	4	1	1	2	2
ENCUESTADO 188												3	2	5	3	4	1	1	2	2
ENCUESTADO 189												3	2	5	3	4	1	1	2	3
ENCUESTADO 190												3	2	5	3	4	1	4	2	3
ENCUESTADO 191												4	2	5	3	5	2	4	2	3
ENCUESTADO 192												4	2	5	3	5	2	4	1	3

ENCUESTADO 193												5	2	5	3	5	2	4	1	3
ENCUESTADO 194												5	2	5	3	5	2	4	1	3
ENCUESTADO 195												5	2	5	3	5	3	5	4	4
ENCUESTADO 196												5	1	5	3	2	3	5	4	3
ENCUESTADO 197												5	1	4	3	2	3	5	4	3
ENCUESTADO 198												5	1	4	3	2	3	5	4	3
ENCUESTADO 199												5	1	4	3	2	3	5	4	3
ENCUESTADO 200												5	1	4	3	2	3	4	4	3
ENCUESTADO 201												5	1	3	3	2	3	4	4	4
ENCUESTADO 202												5	1	3	3	2	3	4	4	4
ENCUESTADO 203												5	1	3	3	2	3	4	4	4
ENCUESTADO 204												5	1	3	3	2	3	4	4	4
ENCUESTADO 205												5	1	3	3	2	3	4	4	4
ENCUESTADO 206												5	1	3	3	2	3	3	4	4
ENCUESTADO 207												5	1	2	4	2	3	3	4	4
ENCUESTADO 208												5	1	2	4	2	3	3	4	3
ENCUESTADO 209												4	1	2	4	2	3	2	4	3
ENCUESTADO 210												4	5	2	4	2	3	2	4	3
ENCUESTADO 211												4	5	1	4	2	3	2	4	3
ENCUESTADO 212												4	5	1	4	2	3	2	4	3
ENCUESTADO 213												4	5	1	4	2	3	2	3	3
ENCUESTADO 214												4	5	1	4	2	3	2	3	3
ENCUESTADO 215												4	5	1	3	2	3	2	3	3
ENCUESTADO 216												4	5	1	3	2	3	2	3	3
ENCUESTADO 217												4	5	2	3	2	3	2	3	3
ENCUESTADO 218												4	5	2	3	2	4	2	3	3
ENCUESTADO 219												4	5	2	2	2	4	2	3	3
ENCUESTADO 220												4	5	2	2	2	4	2	3	3
ENCUESTADO 221												4	4	1	2	2	4	2	3	3
ENCUESTADO 222												4	4	2	1	2	4	2	4	2
ENCUESTADO 223												4	4	2	1	2	4	2	4	4
ENCUESTADO 224												4	4	2	1	2	4	1	4	4
ENCUESTADO 225												4	4	2	1	1	4	1	4	4
ENCUESTADO 226												4	4	4	2	1	3	1	4	4
ENCUESTADO 227												4	4	4	2	1	3	1	4	4
ENCUESTADO 228												4	4	4	2	1	3	1	4	4
ENCUESTADO 229												4	4	4	3	2	3	1	4	4
ENCUESTADO 230												4	3	4	3	2	2	1	4	4

ENCUESTADO 231												4	3	4	3	1	2	1	4	4
ENCUESTADO 232												4	3	4	3	2	2	2	4	4
ENCUESTADO 233												4	3	4	3	1	3	2	4	4
ENCUESTADO 234												5	3	4	3	2	3	2	4	4
ENCUESTADO 235												5	3	5	3	1	3	2	4	4
ENCUESTADO 236												5	3	5	2	1	3	2	4	4
ENCUESTADO 237												5	3	5	2	1	3	2	4	4
ENCUESTADO 238												5	3	5	2	1	3	2	4	4
ENCUESTADO 239												5	3	4	2	4	3	2	5	5
ENCUESTADO 240												5	2	4	1	4	3	2	5	5
ENCUESTADO 241												5	2	4	1	4	3	2	5	5
ENCUESTADO 242												5	2	4	1	4	3	2	5	5
ENCUESTADO 243												4	2	4	1	3	3	2	5	5
ENCUESTADO 244												4	2	4	1	3	3	2	5	5
ENCUESTADO 245												4	2	4	1	3	3	2	5	5
ENCUESTADO 246												4	2	4	2	5	3	2	5	5
ENCUESTADO 247												4	2	3	2	5	3	2	5	5
ENCUESTADO 248												4	2	3	2	5	3	2	2	1
ENCUESTADO 249												3	2	3	2	5	3	1	2	1
ENCUESTADO 250												3	2	3	2	5	3	1	2	1
ENCUESTADO 251												3	2	2	2	2	3	1	2	1
ENCUESTADO 252												3	2	2	2	2	3	1	1	1
ENCUESTADO 253												3	2	2	2	2	3	1	1	1
ENCUESTADO 254												3	2	2	3	2	3	1	1	1
ENCUESTADO 255												3	3	2	3	2	3	1	1	1
ENCUESTADO 256												3	3	2	3	2	3	1	1	1
ENCUESTADO 257												4	3	1	3	2	3	1	1	1
ENCUESTADO 258												4	3	1	4	2	3	1	1	1
ENCUESTADO 259												4	4	1	4	3	3	1	1	2
ENCUESTADO 260												4	4	1	4	3	3	1	1	2
ENCUESTADO 261												4	4	1	4	3	3	2	2	2
ENCUESTADO 262												4	4	2	4	3	3	2	2	2
ENCUESTADO 263												4	4	2	5	3	3	2	3	2

Anexo 6: Base de datos (prueba piloto)

	ITEMS																			
	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	1.10	1.11	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9
ENCUESTADO 1	5	4	4	5	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5	3	3	4	4	4	5
ENCUESTADO 2	4	4	2	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
ENCUESTADO 3	5	4	5	5	5	3	5	3	5	3	2	3	4	5	3	3	4	4	4	4
ENCUESTADO 4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3
ENCUESTADO 5	5	4	2	3	5	4	4	2	5	4	3	3	5	5	4	3	5	3	3	4
ENCUESTADO 6	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	3
ENCUESTADO 7	5	4	3	2	5	5	4	2	5	5	3	4	5	5	5	4	5	3	3	4
ENCUESTADO 8	3	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	3
ENCUESTADO 9	4	4	3	5	4	5	4	2	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	3	4
ENCUESTADO 10	4	5	5	4	3	4	5	3	3	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	3
ENCUESTADO 11	5	3	4	5	3	4	4	1	3	4	4	4	6	3	4	4	5	3	3	3
ENCUESTADO 12	4	5	5	3	3	3	4	3	3	3	5	5	3	3	3	4	4	5	3	5
ENCUESTADO 13	5	3	4	5	3	4	4	1	3	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4
ENCUESTADO 14	4	5	5	3	4	3	5	3	4	3	5	5	3	4	3	4	4	4	4	5
ENCUESTADO 15	5	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	5	3	4	2	5	5	5	4
ENCUESTADO 16	4	5	2	2	4	3	5	3	4	3	5	5	4	4	3	2	4	4	4	4
ENCUESTADO 17	5	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	2	4	5	4	3
ENCUESTADO 18	4	4	2	2	4	3	5	3	4	3	5	5	5	4	3	1	3	4	3	4
ENCUESTADO 19	5	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	1	3	4	4	3
ENCUESTADO 20	5	4	3	2	5	5	4	2	5	5	3	4	5	5	2	1	3	3	3	4
ENCUESTADO 21	3	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	2	2	3	4	4	3
ENCUESTADO 22	4	4	3	5	4	5	4	2	4	5	4	4	5	5	1	2	4	3	5	4
ENCUESTADO 23	4	5	5	4	3	4	5	3	3	4	5	5	5	4	2	2	3	4	4	4
ENCUESTADO 24	5	3	4	5	3	4	4	1	3	4	4	4	6	5	1	2	4	3	5	5
ENCUESTADO 25	4	5	5	3	3	3	4	3	3	3	5	5	3	5	2	2	3	4	4	4
ENCUESTADO 26	5	3	4	5	3	4	4	1	3	4	4	4	5	5	1	2	4	3	4	5
ENCUESTADO 27	4	5	5	3	4	3	5	3	4	3	5	5	3	4	2	2	4	3	3	4
ENCUESTADO 28	5	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	5	5	1	3	5	2	3	4
ENCUESTADO 29	4	5	2	2	4	3	5	3	4	3	5	5	4	4	1	2	4	2	3	3
ENCUESTADO 30	5	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	5	1	3	5	1	3	4
ENCUESTADO 31	4	4	2	2	4	3	5	3	4	3	5	5	5	4	4	2	4	2	4	3
ENCUESTADO 32	5	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	3	5	1	3	4
ENCUESTADO 33	3	1	5	2	3	1	4	3	3	1	3	5	1	3	1	2	5	2	4	3
ENCUESTADO 34	4	2	4	2	4	2	4	3	3	2	3	4	2	3	2	3	5	1	3	4
ENCUESTADO 35	5	1	5	1	5	1	5	2	3	1	5	5	1	3	1	3	4	2	4	3
ENCUESTADO 36	5	4	4	5	5	3	5	4	5	3	5	5	2	4	2	3	5	1	4	3
ENCUESTADO 37	4	4	2	4	4	5	5	4	4	5	4	2	4	3	5	3	4	1	5	2
ENCUESTADO 38	5	4	5	5	5	3	5	3	5	3	2	4	3	4	4	5	3	1	4	2
ENCUESTADO 39	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	2	4	3	5	3	4	4	5	1
ENCUESTADO 40	5	4	2	3	5	4	4	2	5	4	3	3	4	3	4	5	4	5	4	2

ENCUESTADO 41	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	2	3	1	4	3	3	1	5	1
ENCUESTADO 42	5	4	3	2	5	5	4	2	5	5	3	2	4	2	4	3	3	2	5	2
ENCUESTADO 43	3	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	1	5	1	5	2	3	1	5	1
ENCUESTADO 44	4	4	3	5	4	5	4	2	4	5	4	2	4	3	4	2	4	2	4	2
ENCUESTADO 45	4	5	5	4	3	4	5	3	3	4	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
ENCUESTADO 46	5	3	4	5	3	4	4	1	3	4	4	2	4	3	4	2	4	3	4	1
ENCUESTADO 47	4	5	5	3	3	3	4	3	3	3	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
ENCUESTADO 48	5	3	4	5	3	4	4	1	3	4	4	5	2	4	2	3	5	1	4	4
ENCUESTADO 49	4	5	5	3	4	3	5	3	4	3	5	2	4	3	5	3	4	1	4	5
ENCUESTADO 50	5	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	5	3	1	3	1
ENCUESTADO 51	4	5	2	2	4	3	5	3	4	3	5	2	4	3	5	3	4	4	3	2
ENCUESTADO 52	5	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	5	3	1
ENCUESTADO 53	4	4	2	2	4	3	5	3	4	3	5	2	3	1	4	3	3	1	4	2
ENCUESTADO 54	5	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	2	4	2	4	3	3	2	3	5
ENCUESTADO 55	5	4	3	2	5	5	4	2	5	5	3	1	5	1	5	2	3	1	4	4
ENCUESTADO 56	3	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	2	4	3	4	2	4	2	3	5
ENCUESTADO 57	4	4	3	5	4	5	4	2	4	5	4	1	5	1	5	1	5	1	3	4
ENCUESTADO 58	4	5	5	4	3	4	5	3	3	4	5	2	4	3	4	2	4	3	1	4
ENCUESTADO 59	5	3	4	5	3	4	4	1	3	4	4	1	5	1	5	1	5	1	2	4
ENCUESTADO 60	4	5	5	3	3	3	4	3	3	3	5	5	3	3	5	1	3	5	1	5
ENCUESTADO 61	5	3	4	5	3	4	4	1	3	4	4	4	1	5	4	4	2	3	3	4
ENCUESTADO 62	4	5	5	3	4	3	5	3	4	3	5	5	3	4	4	5	3	5	4	5
ENCUESTADO 63	5	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	1	3	3	3	5	3	5	4
ENCUESTADO 64	4	5	2	2	4	3	5	3	4	3	5	5	3	1	2	4	4	5	4	5
ENCUESTADO 65	5	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	1	3	3	3	5	4	5	4
ENCUESTADO 66	4	4	2	2	4	3	5	3	4	3	5	5	2	1	2	5	4	5	3	4
ENCUESTADO 67	5	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	2	5	3
ENCUESTADO 68	3	1	5	2	3	1	4	3	3	1	3	4	2	1	4	5	4	3	3	3
ENCUESTADO 69	4	2	4	2	4	2	4	3	3	2	3	3	4	2	4	4	5	1	5	3
ENCUESTADO 70	5	1	5	1	5	1	5	2	3	1	5	3	3	4	5	5	4	3	1	5
ENCUESTADO 71	5	4	4	5	5	3	5	4	5	3	5	3	4	2	5	3	4	1	2	4
ENCUESTADO 72	4	4	2	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	3	3	1	5
ENCUESTADO 73	5	4	5	5	5	3	5	3	5	3	2	4	5	3	4	3	3	1	1	3
ENCUESTADO 74	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	2	4	2
ENCUESTADO 75	5	4	2	3	5	4	4	2	5	4	3	1	5	1	5	1	5	1	5	3
ENCUESTADO 76	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	2	4	3	4	2	4	3	3	5
ENCUESTADO 77	5	4	3	2	5	5	4	2	5	5	3	1	5	1	5	1	5	1	4	4
ENCUESTADO 78	3	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	3	3	5	1	3	5	3	5
ENCUESTADO 79	4	4	3	5	4	5	4	2	4	5	4	4	1	5	4	4	2	3	5	4
ENCUESTADO 80	4	5	5	4	3	4	5	3	3	4	5	5	3	4	4	5	3	5	4	5

ENCUESTADO 81	5	3	4	5	3	4	4	1	3	4	4	4	1	3	3	3	5	3	5	4
ENCUESTADO 82	4	5	5	3	3	3	4	3	3	3	5	5	3	1	2	4	4	5	4	5
ENCUESTADO 83	5	3	4	5	3	4	4	1	3	4	4	4	1	3	3	3	5	4	5	4
ENCUESTADO 84	4	5	5	3	4	3	5	3	4	3	5	5	2	1	2	5	4	5	4	4
ENCUESTADO 85	5	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	5	2	3	4
ENCUESTADO 86	4	5	2	2	4	3	5	3	4	3	5	4	2	1	4	5	4	3	4	4
ENCUESTADO 87	5	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	2	4	4	5	1	3	4
ENCUESTADO 88	4	4	2	2	4	3	5	3	4	3	5	3	3	4	5	5	4	3	4	2
ENCUESTADO 89	5	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	6	3	4	4	5	3	2
ENCUESTADO 90	5	4	3	2	5	5	4	2	5	5	3	5	5	3	3	3	4	4	4	2
ENCUESTADO 91	3	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	1
ENCUESTADO 92	4	4	3	5	4	5	4	2	4	5	4	5	5	3	4	3	4	4	3	1
ENCUESTADO 93	4	5	5	4	3	4	5	3	3	4	5	4	4	5	3	4	2	5	4	1
ENCUESTADO 94	5	3	4	5	3	4	4	1	3	4	4	5	5	4	4	3	2	4	4	2
ENCUESTADO 95	4	5	5	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4	3	4	2	4	3	2
ENCUESTADO 96	5	3	4	5	3	4	4	1	3	4	4	5	5	5	4	3	1	3	3	2
ENCUESTADO 97	4	5	5	3	4	3	5	3	4	3	5	4	4	4	4	3	1	3	3	2
ENCUESTADO 98	5	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	5	5	2	1	3	4	2
ENCUESTADO 99	4	5	2	2	4	3	5	3	4	3	5	5	5	4	4	2	2	3	5	2
ENCUESTADO 100	5	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	1	2	4	4	2
ENCUESTADO 101	4	4	2	2	4	3	5	3	4	3	5	5	5	5	4	2	2	3	5	4
ENCUESTADO 102	5	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	6	5	1	2	4	4	4
ENCUESTADO 103	3	1	5	2	3	1	4	3	3	1	3	5	5	3	5	2	2	3	5	3
ENCUESTADO 104	4	2	4	2	4	2	4	3	3	2	3	4	4	5	5	1	2	4	4	3
ENCUESTADO 105	5	1	5	1	5	1	5	2	3	1	5	5	5	3	4	2	2	4	3	3
ENCUESTADO 106	5	4	4	5	3	4	4	5	3	1	4	4	4	5	5	1	3	5	3	4
ENCUESTADO 107	4	5	5	3	4	3	4	4	3	1	3	5	5	4	4	1	2	4	3	5
ENCUESTADO 108	5	4	4	5	3	4	2	5	4	1	4	4	4	4	5	1	3	5	2	4
ENCUESTADO 109	4	5	5	4	4	3	2	4	4	2	3	5	5	5	4	4	2	4	3	5
ENCUESTADO 110	5	4	4	4	3	4	2	4	3	2	3	4	4	4	4	5	3	5	4	4
ENCUESTADO 111	4	5	5	5	4	3	1	3	3	2	1	3	5	1	3	1	2	5	5	5
ENCUESTADO 112	5	4	4	4	4	3	1	3	3	2	2	3	4	2	3	2	3	5	4	4
ENCUESTADO 113	4	3	4	5	5	2	1	3	4	2	1	5	5	1	3	1	3	4	5	3
ENCUESTADO 114	5	5	5	4	4	2	2	3	5	2	2	5	5	2	4	2	3	5	4	3
ENCUESTADO 115	4	4	4	5	5	1	2	4	4	2	5	2	2	4	3	5	3	4	5	3
ENCUESTADO 116	5	5	5	5	4	2	2	3	5	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	2
ENCUESTADO 117	4	4	4	6	5	1	2	4	4	4	4	2	2	4	3	5	3	4	3	3
ENCUESTADO 118	3	5	5	3	5	2	2	3	5	3	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4
ENCUESTADO 119	3	4	4	5	5	1	2	4	4	3	1	5	2	3	1	4	3	3	3	5
ENCUESTADO 120	5	5	5	3	4	2	2	4	3	3	2	4	2	4	2	4	3	3	2	4

ENCUESTADO 121	2	5	5	2	4	2	3	5	4	3	1	5	1	5	1	5	2	3	3	5
ENCUESTADO 122	5	2	2	4	3	5	3	4	5	3	3	4	2	4	3	4	2	4	5	4
ENCUESTADO 123	4	4	4	3	4	4	5	3	4	2	1	5	1	5	1	5	1	5	4	5
ENCUESTADO 124	4	2	2	4	3	5	3	4	3	3	3	5	2	4	3	4	2	4	5	4
ENCUESTADO 125	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	1	5	1	5	1	5	1	5	4	3
ENCUESTADO 126	1	5	2	3	1	4	3	3	3	5	2	5	5	2	4	2	3	5	5	3
ENCUESTADO 127	2	4	2	4	2	4	3	3	2	4	5	2	2	4	3	5	3	4	4	3
ENCUESTADO 128	1	5	1	5	1	5	2	3	3	5	4	4	4	3	4	4	5	3	5	2
ENCUESTADO 129	3	4	2	4	3	4	2	4	5	4	4	2	2	4	3	5	3	4	4	3
ENCUESTADO 130												4	3	4	3	4	5	4	4	5
ENCUESTADO 131												5	2	3	1	4	3	3	3	4
ENCUESTADO 132												4	2	4	2	4	3	3	3	5
ENCUESTADO 133												5	1	5	1	5	2	3	3	4
ENCUESTADO 134												4	2	4	3	4	2	4	4	5
ENCUESTADO 135												5	1	5	1	5	1	5	4	4
ENCUESTADO 136												5	2	4	3	4	2	4	5	5
ENCUESTADO 137												5	1	5	1	5	1	5	3	4
ENCUESTADO 138												4	5	3	3	5	1	3	2	4
ENCUESTADO 139												5	4	1	5	4	4	2	3	3
ENCUESTADO 140												4	5	3	4	4	5	3	5	3
ENCUESTADO 141												5	4	1	3	3	3	5	4	3
ENCUESTADO 142												3	5	3	1	2	4	4	5	4
ENCUESTADO 143												5	4	1	3	3	3	5	4	4
ENCUESTADO 144												3	5	2	1	2	5	4	5	5
ENCUESTADO 145												5	4	4	3	4	4	5	4	3
ENCUESTADO 146												4	4	2	1	4	5	4	5	2
ENCUESTADO 147												5	3	4	2	4	4	5	4	3
ENCUESTADO 148												2	3	3	4	5	5	4	4	5
ENCUESTADO 149												3	3	4	2	5	3	4	3	4
ENCUESTADO 150												1	4	3	4	5	5	3	4	5
ENCUESTADO 151												3	4	5	3	4	3	3	3	4
ENCUESTADO 152												1	5	4	4	5	5	3	4	5
ENCUESTADO 153												5	1	5	1	5	1	5	4	4
ENCUESTADO 154												5	2	4	3	4	2	4	3	5
ENCUESTADO 155												5	1	5	1	5	1	5	3	4
ENCUESTADO 156												4	5	3	3	5	1	3	3	4
ENCUESTADO 157												5	4	1	5	4	4	2	4	3
ENCUESTADO 158												4	5	3	4	4	5	3	5	4
ENCUESTADO 159												5	4	1	3	3	3	5	4	3
ENCUESTADO 160												3	5	3	1	2	4	4	5	4

ENCUESTADO 161												5	4	1	3	3	3	5	4	4
ENCUESTADO 162												3	5	2	1	2	5	4	5	3
ENCUESTADO 163												5	4	4	3	4	4	5	4	3
ENCUESTADO 164												4	4	2	1	4	5	4	3	3
ENCUESTADO 165												5	3	4	2	4	4	5	3	4
ENCUESTADO 166												5	5	4	4	1	2	4	3	5
ENCUESTADO 167												4	4	4	5	1	3	5	2	4
ENCUESTADO 168												5	5	5	4	4	2	4	3	5
ENCUESTADO 169												4	4	4	4	5	3	5	4	4
ENCUESTADO 170												3	5	1	3	1	2	5	5	5
ENCUESTADO 171												3	4	2	3	2	3	5	4	4
ENCUESTADO 172												5	5	1	3	1	3	4	3	3
ENCUESTADO 173												5	5	2	4	2	3	5	4	3
ENCUESTADO 174												2	2	4	3	5	3	4	3	3
ENCUESTADO 175												4	4	3	4	4	5	3	4	2
ENCUESTADO 176												2	2	4	3	5	3	4	3	3
ENCUESTADO 177												4	3	4	3	4	5	4	3	4
ENCUESTADO 178												5	2	3	1	4	3	3	5	5
ENCUESTADO 179												4	2	4	2	4	3	3	4	4
ENCUESTADO 180												5	1	5	1	5	2	3	5	3
ENCUESTADO 181												4	2	4	3	4	2	4	4	4
ENCUESTADO 182												5	1	5	1	5	1	5	4	3
ENCUESTADO 183												5	2	4	3	4	2	4	3	4
ENCUESTADO 184												5	1	5	1	5	1	5	4	3
ENCUESTADO 185												5	5	2	4	2	3	5	3	3
ENCUESTADO 186												2	2	4	3	5	3	4	4	5
ENCUESTADO 187												4	4	3	4	4	5	3	3	4
ENCUESTADO 188												5	3	4	3	4	4	4	4	5
ENCUESTADO 189												4	5	3	4	2	5	5	3	4
ENCUESTADO 190												5	4	4	3	2	4	4	3	4
ENCUESTADO 191												4	4	3	4	2	4	5	1	3
ENCUESTADO 192												5	5	4	3	1	3	4	2	4
ENCUESTADO 193												4	4	4	3	1	3	4	1	3
ENCUESTADO 194												4	5	5	2	1	3	3	2	4
ENCUESTADO 195												5	4	4	2	2	3	4	5	3
ENCUESTADO 196												4	5	5	1	2	4	3	4	4
ENCUESTADO 197												5	5	4	2	2	3	4	4	3
ENCUESTADO 198												4	6	5	1	2	4	3	5	3
ENCUESTADO 199												5	3	5	2	2	3	4	1	1
ENCUESTADO 200												4	5	5	1	2	4	3	2	2

ENCUESTADO 201												5	3	4	2	2	4	3	1	1
ENCUESTADO 202												4	5	5	1	3	5	2	3	2
ENCUESTADO 203												5	4	4	1	2	4	2	1	5
ENCUESTADO 204												4	4	5	1	3	5	1	3	4
ENCUESTADO 205												5	5	4	4	2	4	2	1	4
ENCUESTADO 206												4	4	4	5	3	5	1	2	5
ENCUESTADO 207												5	1	3	1	2	5	2	5	1
ENCUESTADO 208												4	2	3	2	3	5	1	4	2
ENCUESTADO 209												5	1	3	1	3	4	2	4	1
ENCUESTADO 210												5	2	4	2	3	5	1	5	3
ENCUESTADO 211												2	4	3	5	3	4	1	1	1
ENCUESTADO 212												4	3	4	4	5	3	1	2	3
ENCUESTADO 213												2	4	3	5	3	4	4	1	1
ENCUESTADO 214												3	4	3	4	5	4	5	3	2
ENCUESTADO 215												2	3	1	4	3	3	1	1	5
ENCUESTADO 216												2	4	2	4	3	3	2	3	4
ENCUESTADO 217												1	5	1	5	2	3	1	1	4
ENCUESTADO 218												2	4	3	4	2	4	2	4	5
ENCUESTADO 219												1	5	1	5	1	5	1	4	1
ENCUESTADO 220												2	4	3	4	2	4	3	4	2
ENCUESTADO 221												1	5	1	5	1	5	1	5	1
ENCUESTADO 222												5	2	4	2	3	5	1	5	3
ENCUESTADO 223												2	4	3	5	3	4	1	5	1
ENCUESTADO 224												4	3	4	4	5	3	1	4	3
ENCUESTADO 225												2	4	3	5	3	4	4	5	1
ENCUESTADO 226												3	4	3	4	5	4	5	4	4
ENCUESTADO 227												2	3	1	4	3	3	1	5	4
ENCUESTADO 228												2	4	2	4	3	3	2	4	4
ENCUESTADO 229												1	5	1	5	2	3	1	5	5
ENCUESTADO 230												2	4	3	4	2	4	2	4	5
ENCUESTADO 231												1	5	1	5	1	5	1	5	5
ENCUESTADO 232												2	4	3	4	2	4	3	4	4
ENCUESTADO 233												1	5	1	5	1	5	1	1	5
ENCUESTADO 234												5	3	3	5	1	3	5	3	4
ENCUESTADO 235												4	1	5	4	4	2	3	1	5
ENCUESTADO 236												5	3	4	4	5	3	5	4	4
ENCUESTADO 237												4	1	3	3	3	5	3	4	5
ENCUESTADO 238												5	3	1	2	4	4	5	4	4
ENCUESTADO 239												4	1	3	3	3	5	4	5	5
ENCUESTADO 240												5	2	1	2	5	4	5	5	4

ENCUESTADO 241												4	4	3	4	4	5	2	4	1
ENCUESTADO 242												4	2	1	4	5	4	3	4	3
ENCUESTADO 243												3	4	2	4	4	5	1	3	1
ENCUESTADO 244												3	3	4	5	5	4	3	3	4
ENCUESTADO 245												3	4	2	5	3	4	1	3	4
ENCUESTADO 246												4	3	4	5	5	3	3	4	4
ENCUESTADO 247												4	5	3	4	3	3	1	5	4
ENCUESTADO 248												5	4	4	5	5	3	2	4	3
ENCUESTADO 249												1	5	1	5	1	5	1	5	3
ENCUESTADO 250												2	4	3	4	2	4	3	4	3
ENCUESTADO 251												1	5	1	5	1	5	1	5	4
ENCUESTADO 252												5	3	3	5	1	3	5	4	5
ENCUESTADO 253												4	1	5	4	4	2	3	3	4
ENCUESTADO 254												5	3	4	4	5	3	5	3	5
ENCUESTADO 255												4	1	3	3	3	5	3	3	4
ENCUESTADO 256												5	3	1	2	4	4	5	2	5
ENCUESTADO 257												4	1	3	3	3	5	4	3	4
ENCUESTADO 258												5	2	1	2	5	4	5	4	3
ENCUESTADO 259												4	4	3	4	4	5	2	5	3
ENCUESTADO 260												4	5	3	4	4	5	4	5	4
ENCUESTADO 261												5	3	4	3	4	4	4	4	5
ENCUESTADO 262												4	5	3	4	2	5	5	5	4
ENCUESTADO 263												5	4	4	3	2	4	4	4	4
ENCUESTADO 264												4	4	3	4	2	4	5	4	3
ENCUESTADO 265												5	5	4	3	1	3	4	3	4
ENCUESTADO 266												4	4	4	3	1	3	4	4	3
ENCUESTADO 267												4	5	5	2	1	3	3	3	4
ENCUESTADO 268												5	4	4	2	2	3	4	4	3
ENCUESTADO 269												4	5	5	1	2	4	3	5	4
ENCUESTADO 270												5	5	4	2	2	3	4	4	4
ENCUESTADO 271												4	6	5	1	2	4	3	5	5
ENCUESTADO 272												5	3	5	2	2	3	4	4	4
ENCUESTADO 273												4	5	5	1	2	4	3	4	5
ENCUESTADO 274												5	3	4	2	2	4	3	3	4
ENCUESTADO 275												4	5	5	1	3	5	2	3	4
ENCUESTADO 276												5	4	4	1	2	4	2	3	3
ENCUESTADO 277												4	4	5	1	3	5	1	3	4
ENCUESTADO 278												5	5	4	4	2	4	2	4	3
ENCUESTADO 279												4	4	4	5	3	5	1	3	4
ENCUESTADO 280												5	1	3	1	2	5	2	4	3

ENCUESTADO 281												4	2	3	2	3	5	1	3	4
ENCUESTADO 282												5	1	3	1	3	4	2	4	3
ENCUESTADO 283												5	2	4	2	3	5	1	4	3
ENCUESTADO 284												2	4	3	5	3	4	1	5	2
ENCUESTADO 285												4	3	4	4	5	3	1	4	2
ENCUESTADO 286												2	4	3	5	3	4	4	5	1
ENCUESTADO 287												3	4	3	4	5	4	5	4	2
ENCUESTADO 288												2	3	1	4	3	3	1	5	1
ENCUESTADO 289												2	4	2	4	3	3	2	5	2
ENCUESTADO 290												1	5	1	5	2	3	1	5	1
ENCUESTADO 291												2	4	3	4	2	4	2	4	2
ENCUESTADO 292												1	5	1	5	1	5	1	5	1
ENCUESTADO 293												2	4	3	4	2	4	3	4	1
ENCUESTADO 294												1	5	1	5	1	5	1	5	1
ENCUESTADO 295												5	2	4	2	3	5	1	4	4
ENCUESTADO 296												2	4	3	5	3	4	1	4	5
ENCUESTADO 297												4	3	4	4	5	3	1	3	1
ENCUESTADO 298												2	4	3	5	3	4	4	3	2
ENCUESTADO 299												3	4	3	4	5	4	5	3	1
ENCUESTADO 300												2	3	1	4	3	3	1	4	2
ENCUESTADO 301												2	4	2	4	3	3	2	3	5
ENCUESTADO 302												1	5	1	5	2	3	1	4	4
ENCUESTADO 303												2	4	3	4	2	4	2	3	5
ENCUESTADO 304												1	5	1	5	1	5	1	3	4
ENCUESTADO 305												2	4	3	4	2	4	3	1	4
ENCUESTADO 306												1	5	1	5	1	5	1	2	4
ENCUESTADO 307												5	3	3	5	1	3	5	1	5
ENCUESTADO 308												4	1	5	4	4	2	3	3	4
ENCUESTADO 309												5	3	4	4	5	3	5	4	5
ENCUESTADO 310												4	1	3	3	3	5	3	5	4
ENCUESTADO 311												5	3	1	2	4	4	5	4	5
ENCUESTADO 312												4	1	3	3	3	5	4	5	4
ENCUESTADO 313												5	2	1	2	5	4	5	3	4
ENCUESTADO 314												4	4	3	4	4	5	2	5	3
ENCUESTADO 315												4	2	1	4	5	4	3	3	3
ENCUESTADO 316												3	4	2	4	4	5	1	5	3
ENCUESTADO 317												3	3	4	5	5	4	3	1	5
ENCUESTADO 318												3	4	2	5	3	4	1	2	4
ENCUESTADO 319												4	3	4	5	5	3	3	1	5
ENCUESTADO 320												4	5	3	4	3	3	1	1	3

ENCUESTADO 321												5	4	4	5	5	3	2	4	2
ENCUESTADO 322												1	5	1	5	1	5	1	5	3
ENCUESTADO 323												2	4	3	4	2	4	3	3	5
ENCUESTADO 324												1	5	1	5	1	5	1	4	4
ENCUESTADO 325												5	3	3	5	1	3	5	3	5
ENCUESTADO 326												4	1	5	4	4	2	3	5	4
ENCUESTADO 327												5	3	4	4	5	3	5	4	5
ENCUESTADO 328												4	1	3	3	3	5	3	5	4
ENCUESTADO 329												5	3	1	2	4	4	5	4	5
ENCUESTADO 330												4	1	3	3	3	5	4	5	4
ENCUESTADO 331												5	2	1	2	5	4	5	4	4
ENCUESTADO 332												4	4	3	4	4	5	2	3	4
ENCUESTADO 333												4	2	1	4	5	4	3	4	4
ENCUESTADO 334												3	4	2	4	4	5	1	3	4
ENCUESTADO 335												3	3	4	5	5	4	3	4	2
ENCUESTADO 336												4	4	6	3	4	4	5	3	2
ENCUESTADO 337												5	5	3	3	3	4	4	4	2
ENCUESTADO 338												4	4	5	3	4	4	5	3	1
ENCUESTADO 339												5	5	3	4	3	4	4	3	1
ENCUESTADO 340												4	4	5	3	4	2	5	4	1
ENCUESTADO 341												5	5	4	4	3	2	4	4	2
ENCUESTADO 342												4	4	4	3	4	2	4	3	2
ENCUESTADO 343												5	5	5	4	3	1	3	3	2
ENCUESTADO 344												4	4	4	4	3	1	3	3	2
ENCUESTADO 345												3	4	5	5	2	1	3	4	2
ENCUESTADO 346												5	5	4	4	2	2	3	5	2
ENCUESTADO 347												4	4	5	5	1	2	4	4	2
ENCUESTADO 348												5	5	5	4	2	2	3	5	4
ENCUESTADO 349												4	4	6	5	1	2	4	4	4
ENCUESTADO 350												5	5	3	5	2	2	3	5	3
ENCUESTADO 351												4	4	5	5	1	2	4	4	3
ENCUESTADO 352												5	5	3	4	2	2	4	3	3
ENCUESTADO 353												4	4	5	5	1	3	5	3	4
ENCUESTADO 354												5	5	4	4	1	2	4	3	5
ENCUESTADO 355												4	4	4	5	1	3	5	2	4
ENCUESTADO 356												5	5	5	4	4	2	4	3	5
ENCUESTADO 357												4	4	4	4	5	3	5	4	4
ENCUESTADO 358												3	5	1	3	1	2	5	5	5
ENCUESTADO 359												3	5	2	3	2	3	5	4	4
ENCUESTADO 360												5	4	1	1	1	4	4	5	3

ENCUESTADO 361												4	4	5	1	5	4	5	1	4
ENCUESTADO 362												4	4	5	4	5	4	5	3	4
ENCUESTADO 363												4	3	5	4	5	4	5	1	5
ENCUESTADO 364												4	3	4	4	5	4	5	3	1
ENCUESTADO 365												4	3	4	4	4	1	5	1	2
ENCUESTADO 366												4	3	4	4	4	1	4	4	1
ENCUESTADO 367												4	2	4	1	4	1	4	4	3
ENCUESTADO 368												5	2	3	1	4	2	4	4	1
ENCUESTADO 369												4	2	3	2	4	2	4	5	3
ENCUESTADO 370												5	3	3	2	3	2	3	5	1
ENCUESTADO 371												4	3	3	2	3	3	3	5	4
ENCUESTADO 372												5	3	2	3	3	3	3	4	4
ENCUESTADO 373												4	4	2	3	3	4	3	5	4
ENCUESTADO 374												4	4	3	3	2	4	3	4	5
ENCUESTADO 375												4	4	2	4	2	4	2	5	5
ENCUESTADO 376												4	4	3	4	2	5	2	4	5
ENCUESTADO 377												4	3	2	4	3	5	2	5	4
ENCUESTADO 378												5	3	3	5	3	5	2	4	5
ENCUESTADO 379												5	3	3	5	4	5	2	5	4
ENCUESTADO 380												5	3	3	5	4	5	2	4	5
ENCUESTADO 381												4	4	3	5	5	4	2	1	4
ENCUESTADO 382												4	4	4	4	5	4	2	3	5
ENCUESTADO 383												4	4	4	4	5	4	2	1	4
ENCUESTADO 384												3	5	4	3	5	3	3	4	5
ENCUESTADO 385												3	5	5	3	5	3	3	4	4
ENCUESTADO 386												3	5	5	4	5	3	3	4	1
ENCUESTADO 387												2	5	5	4	5	3	3	5	3
ENCUESTADO 388												2	4	5	4	5	4	3	5	1
ENCUESTADO 389												2	5	5	5	5	4	3	5	4
ENCUESTADO 390												2	4	5	5	5	4	4	4	4
ENCUESTADO 391												1	5	5	5	5	4	4	5	4
ENCUESTADO 392												5	5	5	5	5	4	4	5	5