

00661

34



Universidad Nacional Autónoma de México
Programa de Posgrado en Ciencias de Administración

T e s i s

Evaluación de la calidad en el servicio al cliente interno
Un enfoque aplicable a la empresa

Que para obtener el grado de:

Maestro en:

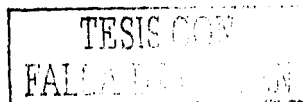
ADMINISTRACIÓN (ORGANIZACIONES)

Presenta: Thais Coromoto Pérez Albornoz

Tutor: Maestro Rigoberto González López

Asesor de apoyo: Dra. María Josefina Rivero Villar

México, D.F.



2003

A



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Agradecimientos

A mis padres: por la inspiración

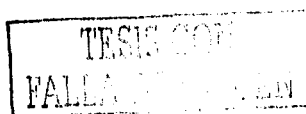
A mis hijos: Amanda, Kay y Moises Antonio.

A mis nietos: Angie, Luis Darío y Regina. Que Dios los bendiga porque por ustedes me enfrenté a la vida, porque han sido el motivo para seguir adelante y pido a Dios que esta parte de mi vida les sirva en alguna forma de inspiración, para que continúen la propia.

A mi yerno Julio Cesar Ariola C, por su valiosa colaboración en la presentación de esta tesis.

A mi yerno José Luis Galindo C.

Gracias y que Dios los bendiga por cuidar la más valiosa que tengo en la vida.



A mi esposa:

Moises gracias por tu apoyo, por tu paciencia y tolerancia, por esa ayuda incondicional y ese amor tan grande que siempre me has brindado.

En la vida hay dos eventos importantes que me han sucedido y por los cuales agradezco a Dios, mis hijos y tú.

Gracias amor, te amo.

AUTORIZO A LA DIRECCION GENERAL DE REGISTRO Y CONTROL DE
UNAM a difundir en forma legítima y gratuita el presente
contenido de la presente escritura pública.
NOMBRE: Thais Covamoto
Pérez Albornoz.
FECHA: 27 de Octubre 2003
FIRMA: [Firma]

Un agradecimiento a alguien muy especial.

A la Dra. María Josefina Rivero Villar, quien con sus consejos me supo guiar en esta difícil prueba, Josefina, has sido para mí un ángel, un faro y un apoyo invaluable en la realización de este trabajo de investigación y en la superación personal de tu humilde servidora.

Gracias por honrarme con tu amistad.

"Chepita, eres lo máximo."

Una mención muy especial para quien sin su valiosa ayuda, este trabajo no llevaría tan excelente presentación.

Gracias niña Clau, que Dios te bendiga por siempre.

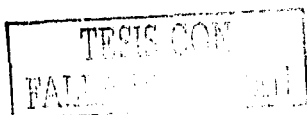
Gracias al maestro Rigoberto González, por su paciencia y tolerancia para dirigir mi tesis.

Gracias a los maestros: Miguel A. Reta, Héctor Orthon, Lorenzo Manzanilla, y el Dr. Raúl Mejía por sus consejos en la revisión de esta tesis.

A mi amigo Otto Mancilla, por alentarme a terminar.

Al Dr. Marco Polo Tello por ayudarme a encontrar el camino, a mi agradable amiga Estelita Vera, por sus oportunas consejos.

Y a todas mis amigas y colegas de trabajo, de la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla (UPAEP).



Que difícil es la vida, cuando te encuentras fuera de tu patria, la nostalgia y las costumbres de la tierra nos reclaman, pero que agradable es encontrarse en un suelo que te haga sentir como si fuera el tuyo propio.

Gracias México, por todas las oportunidades, por todas las valiosas amistades que he podido cosechar a lo largo y ancho de tu hermosa territorio.

Ahora comprendo el porque en mi tierra dicen que:

"México es el hermano mayor de Venezuela"

Thais Coramato Pérez Alvaroz

TESIS CON
FALLA DE []

F

RESUMEN

Las industrias de transformación se han visto amenazadas por la competencia y la entrada al país de industrias similares, nuestras industrias deben incorporarse a las nuevas corrientes de la administración, comenzando por la evaluación de la calidad en el servicio del cliente interno, pues son ellos, los que impulsarán a la industria a ser competitiva.

Una de las áreas en donde se manifiesta el servicio es el área administrativa, donde encontramos recursos humanos, pagos, proveedores, servicios contables, informáticos entre otros.

En esta investigación del área administrativa de esta empresa, se utilizó la metodología del SERVQUAL, para evaluar la calidad en el servicio del cliente interno.

INDICE GENERAL

INTRODUCCION	i
CAPITULO 1 PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN	
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Propósito del estudio	2
1.3 Objetivo general	3
1.4 Objetivos específicos	3
1.5 Justificación de la investigación	3
1.6 Alcances y limitaciones	4
CAPITULO 2 CONTEXTO DE LA EMPRESA	
2.1 Historia	5
2.2 Localización	6
2.3 Clasificación	7
2.4 Estructura	8
CAPITULO 3 MARCO TEÓRICO	
3.1 CALIDAD	9
3.1.1 Proceso evolutivo de la calidad	10
3.1.2 Historia de la calidad	11
3.1.3 Los pensadores de la calidad	14
3.2 El Servicio	28
3.2.1 La naturaleza y el sentido original del servicio	28
3.2.2 Los principales pensadores de la calidad en el servicio	30
3.3 La calidad y el servicio	49
3.3.1 Medición de la calidad en el servicio	54

TESIS CON
FALLA DE CUENTAS

h

3.3.2 SERVQUAL

55

CAPÍTULO 4 METODOLOGIA

4.1 Diseño de la investigación 70

4.2 Selección de la muestra 71

4.3 Recolección de datos 74

4.3.1 Selección del instrumento 74

4.3.2 Aplicación 79

4.3.3 Codificación 79

4.3.4 Preparación para el análisis 81

CAPITULO 5

5.1 Análisis de datos 82

Conclusiones y recomendaciones 85

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

INTRODUCCIÓN

En la actualidad México cuenta con una estructura industrial importante. La industria de la transformación se encuentra conformada por empresas en las cuales todavía sigue imperando el burocratismo, utilizando técnicas administrativas que se encuentran obsoletas ya, en otros países.

La falta de una administración adecuada y el burocratismo son algunos de los elementos con los que lucha la industria de la transformación en México.

Para dar respuesta a los problemas que le plantea el contexto internacional, el gobierno mexicano inició un proceso de búsqueda y aplicación de nuevos modelos de desarrollo. Estos programas en lo fundamental exponen una serie de lineamientos e instrumentos de acción para la modernización de este sector.

De estos programas se deriva ahora la siguiente pregunta, si los productos que salen de estas empresas mantienen una calidad aceptable a nivel internacional, por qué la empresa en sí no es competitiva, por qué sigue operando con números rojos, por qué tantos problemas con el personal.

El siguiente trabajo presenta la inquietud de la dirección de una empresa que para mantener la confidencialidad solicitada por su dirección, a lo largo de este trabajo se le denominará *-la empresa-*,

perteneciente al ramo de la transformación, en el sector metal-mecánico, con capital mixto y considerada por el número de trabajadores como empresa grande, dedicada más a la fabricación de productos que al giro de servicios, pero con miras a proporcionar calidad en el servicio a través de su producto.

Esta empresa localizada en el centro-occidente del país, fue fundada en la década de los sesenta, hoy por hoy se ha dado a la tarea de maximizar y hacer más eficientes sus servicios, específicamente los internos - cliente interno-.

La dirección general de esta empresa, ha buscado sistemas de calidad que les ayuden a evaluar sus servicios, sistemas y procesos y hasta ahora ha logrado la certificación para sus procesos y productos bajo la Norma ISO-9000.

Atendiendo una petición de la dirección general se comenzó una investigación en el área de ventas sobre la calidad en el servicio, la cual se retoma para elaborar este trabajo enfocándose a un sector clave para esta empresa: el área administrativa.

El área administrativa es por lo regular una de las áreas más conflictivas en cualquier empresa, es un área cien por ciento de servicios y es la clave fundamental para lograr el compromiso del empleado hacia ella.

CAPÍTULO 1 PROPÓSITO Y ORGANIZACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

Las industrias de transformación son una de las industrias más grandes que tiene México. Han sido y serán, el motor que ha sustentado y sustenta el moderno desarrollo de México. En los últimos años se han visto amenazadas por la competencia, y la entrada al país de industrias similares que se han establecido en el país, con otras tecnologías y otro tipo de organización, e inclusive con menos mano de obra; la falta de organización, y el burocratismo son algunos de los elementos adversos con los que cuentan nuestras industrias.

En resumen las industrias de transformación en el país, en general no son altamente competitivas, aunque su producto sea de igual y hasta de mejor calidad que el de industrias similares extranjeras.

En este caso la Industria de transformación la cual se denominará desde este momento *-la empresa-*, por razones de confiabilidad, se ha preocupado por maximizar su efectividad dentro del área administrativa, con el fin de lograr una mayor competitividad en beneficio de la industria en sí y de sus trabajadores.

El elemento clave que esta industria considera debe ser reforzado para convertir todas las áreas de la industria en elementos productivos y efectivos, es el servicio, comenzando con el servicio al cliente interno

porque si se quiere obtener productividad, calidad y competitividad, es necesario cubrir las expectativas de servicios de nuestros clientes internos y por consiguiente ellos proporcionarán un servicio de calidad hacia el cliente externo.

1.2 Propósito de la investigación

Quando una empresa toma como decisión buscar una mejora en la calidad, ya sea de sus productos o de sus servicios es necesario apuntar de manera precisa en que lugar se debe realizar la mejora, y para tener una evidencia de ello, será necesario medir.

Medir servicios, procesos, sistemas todo aquello que pueda mostrar una evidencia de que existe algo que no marcha bien.

Comenzar a buscar si existe una política y una filosofía de la calidad, de no ser así existirán situaciones cómo: Cuadrillas enteras de supervisión para un trabajo, fallas y equivocaciones que se repiten con frecuencia, desperdicios de materiales, tiempo, espacio y recursos, alta rotación de personal, clientes mal atendidos, administración con base en regaños y temor, buenos propósitos que se quedan sólo en eso, desconfianza y temor como clima predominante.

El servicio es uno de los puntos muchas veces neurálgicos dentro de una organización, y dentro de esta investigación será el caballo de batalla, la calidad del servicio es responsabilidad de todos y por consiguiente

todos deben participar unidos en la búsqueda y obtención de un buen servicio, en toda la organización, empleados, mandos medios, jefes, toda la organización debe participar, porque solo así se llegara a tener una mejor productividad, mayor competitividad y un buen ambiente de trabajo.

1.3 Objetivo General

Evaluación de la calidad del servicio del cliente interno en el área administrativa de la empresa.

1.4 Objetivos específicos

Determinar como identifican las acciones de calidad los clientes internos como:

El personal sindicalizado

el personal de base,

entre las personas de mayor edad,

los trabajadores con mayor grado de escolaridad.

1.5 Justificación de la investigación

Crear una filosofía y política de servicio, que genere confianza y el compromiso de solucionar problemas, optimizando las buenas maneras en el trato, y llegando a dar la mejor solución a cada problema, adquiriendo la responsabilidad de planear la mejor manera de servir a sus clientes, internos en la medida que esto se pueda llevar a cabo, la industria de transformación se

convertirá para el país en una fuente de ingresos y dejará de ser lo que es hoy, una fuente de egresos.

La mayoría de las instituciones inmersas en la sociedad mexicana hacia referencia Don Jesús Silva Herzog requieren de: "Autoridad y honradez; orden y disciplina"

1.6 Alcances y limitaciones

La investigación debe ser confidencial, conservando en el anonimato el nombre de la industria en la cual se practicó dicha investigación.

Se trabajará sólo dentro de las áreas administrativas.

El personal involucrado en la investigación debe ser de base en la empresa.

Se encuestará a empleados de base que sean mandos intermedios. Se encuestará también a empleados sindicalizados desde, oficinistas hasta auxiliares.

El instrumento será enviado a través de correo electrónico interno y tendrá una vigencia de tres meses.

El muestreo será no probabilístico y por cuotas.

CAPÍTULO 2

CONTEXTO DE UNA EMPRESA

2.1 Historia

La empresa fue fundada en la década de los sesenta por dos visionarios mexicanos, los cuales tenían pequeñas empresas de partes y se fusionaron, asociándose poco después con una empresa siderúrgica del norte del país, logrando conformar una empresa de transformación con tecnología de primera. El auge que el sector metal-mecánico tenía a comienzos de los sesenta, ayudó a que estos dos empresarios comenzaran este proyecto.

Cuando por razones de competencia comenzaron a tener que integrar procesos certificados con normas de calidad, se certificaron bajo la norma ISO-9000 y a raíz de esa certificación surgieron problemas en procesos y sistemas a los cuales la empresa ya estaba acostumbrada, mismos que obstruían los nuevos procesos y sistemas relacionados con la calidad.

Muchos obstáculos tuvo que vencer la administración para poder certificar sus procesos y productos bajo la norma ISO, pero esto trajo consigo una serie de intentos por unificar los criterios de calidad en toda la empresa, ya no sólo a nivel de productos, sino a nivel de procesos, sistemas y áreas.

Problemas tales como:

- Retraso en la entrega de productos, por una aparente mala coordinación entre los departamentos de producción, compras y ventas.

- Duplicidad de funciones en algunos puestos dentro del mismo departamento pero en diferente área.
- Desperdicio de material, dentro del área administrativa, sobre todo papel, bolígrafos, lápices, material de oficina en general.
- Demasiados trámites en formularios que llenar para cualquier tipo de solicitud, con demasiadas firmas.
- Solicitud de información con trámites sólo de jefe a jefe.

2.2 Localización

Se encuentra localizada en el centro-occidente del país, en una zona geográfica B dentro del corredor industrial.

Esta región está dedicada en un 50% a la industria siendo las otras actividades económicas la comercial y la de servicios.

Está establecida cerca de medios de transporte, específicamente ferrocarril y carreteras que le permiten enlazar a medios marítimos que es uno de los transportes finales del producto.

Los principales proveedores se encuentran ubicados en la región, teniendo sólo uno de ellos en el norte que envía a través de contenedores la parte de materia prima requerida.

La ubicación ha permitido tener contacto con los principales clientes localizados en Tampico, Veracruz y Baja California que representan el 80% de las ventas y que a través de los medios de transporte antes mencionados tienen acceso a embarque y envío. El 20% restante es distribuido a pequeñas industrias como materia prima para sus procesos productivos.

La industria se encuentra cercana a una población que cuenta con servicios educativos en el área técnica que facilitan a la empresa la capacitación del personal operativo, teniéndose la necesidad de allegarse de personal administrativo y de procesos productivos de las ciudades cercanas donde existen servicios educativos en estas áreas.

2.3 Clasificación

De acuerdo a la clasificación propuesta por Nacional Financiera se tiene:

Por el tipo de actividad, está en el sector de la industria de acuerdo al Decreto 26426-MEIC (Ministerio de Economía Industria y comercio con fecha del 6 de octubre de 1997. Solicitud No. 2737)

Por tamaño, ventas, inversión y número de trabajadores se considera una empresa grande.

Esta constituida como una sociedad anonima de capital variable, considerandose por el origen de su capital, una empresa privada siendo también una empresa nacional.

2.4 Estructura

A raíz de la fusión de las dos pequeñas empresas, la estructura de la nueva empresa fue vertical con múltiples niveles que dificultaron entre otros, el buen funcionamiento, la toma de decisiones y la comunicación efectiva.

Ante la posibilidad de certificarse bajo la Norma ISO 9000 se inicia un proceso de análisis para eliminar niveles jerárquicos y así facilitar los puntos antes mencionados al conformar una estructura jerárquica plana.

CAPÍTULO 3 MARCO TEÓRICO

3.1 Calidad

La calidad se ha mantenido en constante evolución, por lo que cada definición que se presente debe ser insertada en el contexto de la época en que fue desarrollada.

Desde sus orígenes el hombre se ha preocupado por la calidad, seleccionando alimento y vestido, no había proceso de manufactura. El surgimiento de las comunidades humanas trajo como consecuencia la creación de mercados, con la consiguiente separación entre el hacedor y el usuario, lo que dio como resultado un estado primitivo de lo que ahora se le conoce como manufactura.

Al empezar a crearse las primeras ciudades, se crea un mercado relativamente estable para bienes y servicios, lo que permitió el desarrollo inicial de especificaciones para productos y procesos, lo que dio como resultado nuevas formas de organización.

La revolución industrial hizo posible una enorme expansión de los procesos de manufactura y de los bienes de consumo.

Para satisfacer estas necesidades se empezaron a crear compañías, lo que resolvió algunos problemas de calidad, pero se crearon otros cuya solución aún no es del todo satisfactoria.

Los problemas de calidad que se resolvieron fueron principalmente técnicos, mientras que los que aparecieron fueron administrativos y humanos. Encontrar una solución a esta nueva situación no ha sido tarea fácil y el proceso evolutivo ha sido largo y confuso.

3.1.1 Proceso evolutivo de la calidad

De acuerdo con Bounds (1994) cfr. (Cantú, 1997, p.6) la calidad ha evolucionado a través de cuatro eras:

Inspección. Durante el siglo XIX que se caracterizó por la detección y solución de los problemas generados por la falta de uniformidad del producto.

Control Estadístico del Proceso. En la década de los treinta enfocada al control de los procesos y la aparición de métodos estadísticos para el mismo fin y para la reducción de los niveles de inspección.

Aseguramiento de la Calidad. En la década de los cincuenta, que es cuando surge la necesidad de involucrar a todos los departamentos de la organización en el diseño, planeación y ejecución de políticas de calidad

Administración Estratégica de la Calidad Total. En la década de los noventa se hace hincapié en el mercado y en las necesidades del consumidor, reconociendo el efecto estratégico de la calidad como una oportunidad competitiva.

3.1.2. Historia de la calidad

En 1945, al terminar la Segunda Guerra Mundial, la cual fue el catalizador que permitió aplicar el cuadro de control de diversas industrias en los Estados Unidos, cuando la simple reorganización de los sistemas productivos resultó inadecuada para cumplir las exigencias del estado de guerra. Pero al utilizar el control de calidad, los Estados Unidos pudieron producir artículos militares de bajo costo y en gran cantidad.

Inglaterra también desarrolló el control de calidad muy pronto. Había sido hogar de la estadística moderna, cuya aplicación se hizo evidente en la adopción de las normas británicas 600 en 1935, basadas en el trabajo estadístico de Pearson cfr. (Ishikawa, 1997, p.12). Japón se había enterado de las primeras Normas Británicas 600 en la preguerra y las había traducido al japonés durante la misma.

Algunos académicos japoneses se dedicaron seriamente al estudio de la estadística moderna, pero su trabajo se expresaba en un lenguaje matemático difícil de entender y la estadística no logró una acogida popular (ibídem, p.22).

Ese mismo año se creó la Asociación Japonesa de Normas, seguida por el Comité de Normas Industriales Japonesas en 1946.

En mayo de 1946 las fuerzas de ocupación norteamericanas impartieron sus enseñanzas a la industria

japonesa, transfiriendo el método norteamericano de Taylor sin ninguna modificación apropiada para el Japón.

Esto creó algunos problemas, pero los resultados fueron bastantes prometedores. Ese mismo año se establece una entidad privada constituida por ingenieros y estudiosos llamada la Unión de Científicos e Ingenieros Japoneses (JUSE), la cual estableció su grupo de Investigación en el Control de la Calidad, con miembros procedentes de las universidades, las industrias y el gobierno.

Su objetivo era efectuar investigaciones y difundir información sobre el control de calidad. Los miembros buscaron una manera de racionalizar las industrias japonesas a fin de exportar productos de calidad y elevar los niveles de vida del pueblo japonés.

El grupo de investigación con Ishikawa al frente realizó su primer curso básico de Control de Calidad (CC) en septiembre de 1949

Ese año la JUSE realiza un seminario cuyo conferencista fue Deming. Fue un seminario sobre el Control de Calidad Estadístico para gerentes e ingenieros. Después de esta primera visita regresó en 1952 y de allí en adelante visitó muy frecuentemente el país (ibídem, p.15).

En 1951 se otorga el primer premio Deming en Osaka, a Ishikawa el cual en esa ocasión dictó una conferencia

sobre el control de calidad y esta reunión vino a ser la primera Conferencia Anual de CC reconocida en el Japón.

Para 1954 la JUSE invita a Juran para dictar seminarios a gerentes altos y medios, explicándoles las funciones que les correspondían en la promoción del CC.

La visita de Juran marcó una transición en las actividades del control de calidad en el Japón. Si antes se habían ocupado principalmente de la tecnología en la planta, ahora se convirtieron en una inquietud global de toda la gerencia. La visita de Juran creó un ambiente en el que se reconoció el CC como un instrumento de la gerencia.

Desde 1956 Japón a promovido sus métodos en otros países. Las industrias japonesas están expuestas a la competencia más ardua que se puedan imaginar tanto en el país como en el extranjero. Para salir adelante, en Japón, todos los empleados, desde el presidente hacia abajo, han aprendido a trabajar unidos dando todo lo que tienen

En 1962 se inauguró la Conferencia Anual de CC para Supervisores y la Conferencia Anual de CC para el Consumidor.

A partir de 1970 se han realizado muchas conferencias sobre lo que es el Control de Calidad en Japón, dirigidos a beneficiar a los países en desarrollo como la República Popular de China, Filipinas, Argentina etc.

En 1980 la NBC desarrolla un programa "Si el Japón puede ¿Por qué nosotros no?". En el que explicaba al público norteamericano las ventajas de CC japonés.

Para 1981 en la Conferencia Europea sobre el Control de Calidad que se desarrolló en París, Francia; Juran hizo una presentación especial titulada "Cuando alcanzará el Occidente al Japón"

3.1.3 Los pensadores de la calidad

La mayoría de los pensadores de la calidad se refieren con mayor frecuencia a: el desarrollo de la cultura de calidad, control del proceso, educación y capacitación, orientación hacia las necesidades del consumidor, trabajo en equipo, la interacción de los departamentos.

La teoría de la calidad desarrollada por los grandes maestros provee de una fuerte base de conocimientos para apoyar las áreas de operación del negocio y el mejoramiento de la calidad (Cantú, 2002, p.62).

Kaoru Ishikawa (1915-1989)

Define la calidad como: "Practicar el control de Calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad, que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor" (Ishikawa, 1986, p.40).

Fue el primero en destacar las diferencias entre los estilos de administración japonés y los occidentales. Su tesis principal fue las diferentes características culturales en ambas sociedades, fue el primero en resaltar las diferencias culturales entre las naciones como un factor importante para el logro del éxito en calidad (Cantú, 2002, p.34).

Puso especial atención en desarrollar el uso de métodos estadísticos prácticos y accesibles para la industria. A él se le relaciona con el movimiento de Control de Calidad en toda la empresa, iniciado en Japón entre 1955 y 1960, después de las visitas de Deming y Juran.

De acuerdo con Ishikawa, el control de calidad en Japón se caracteriza por la participación de todos, desde los altos directivos hasta los empleados de más bajo rango, más que por los métodos estadísticos de estudio. El control de Calidad en toda la empresa no se dirige sólo a la calidad del producto, sino también a la calidad del servicio después de la venta, la calidad de la administración, de la compañía, del ser humano, etc.

Utilizó el diagrama de Pareto para priorizar las mejoras de calidad, y el uso del diagrama Causa-Efecto también llamado Diagrama Ishikawa o de Esqueleto de Pescado para diagnosticar.

Sus principios básicos son:

- En cualquier industria, controlar la calidad es hacer lo que se tiene que hacer

- El control de la calidad que no puede mostrar resultados no es control de calidad
- El control de calidad empieza y termina con la capacitación
- Para poner en práctica el control total de calidad, es necesario capacitar continuamente a todo el personal, desde el presidente hasta los trabajadores de línea
- El control de calidad revela lo mejor de cada empleado
- Con el propósito de alentar el estudio de la calidad entre los trabajadores y supervisores, se deberán formar ciclos de control de calidad como parte del control total de la calidad.

Los círculos de calidad

La naturaleza y los objetivos de los Círculos de Calidad (Guajardo, 1996, p.74) varían según la empresa en que se implanten.

Se trata de un grupo voluntario entre 5 y 10 trabajadores, que se reúnen regularmente, encabezados por un supervisor, asistente de supervisor o un trabajador líder, las metas de los Círculos de Calidad son:

- Contribuir a la mejora y el desarrollo de la empresa
- Respetar las relaciones humanas y construir talleres que ofrezcan satisfacción en el trabajo
- Descubrir las capacidades humanas mejorando su potencial

Edwards W. Deming (1900-1993)

Nacido en Iowa, E.E.U.U. fue enviado a Japón a realizar estudios de censos al terminar la segunda guerra mundial. Define la calidad como: "La calidad sólo puede definirse en función del sujeto" (Deming, 1989, p.132).

Durante su estancia en ese país, entra en contacto con empresarios japoneses que lo contratan para enseñar la teoría elemental de variación al azar y técnicas sencillas como gráficas de control. Deming fue el mejor alumno de Shewhart, famoso estadístico de los laboratorios Bell, quien en 1925 desarrolló las técnicas del control estadístico de proceso y las gráficas de control.

Deming al ser un experto reconocido en el campo del muestreo introduce el Control de Calidad en Japón. Prácticamente vivió la evolución de la calidad en Japón.

Con argumentos contundentes demostraba los altos costos en que una empresa incurre cuando no tiene un proceso planeado para administrar su calidad, el desperdicio de materiales y productos rechazados, el costo de re-trabajar dos o más veces los productos para eliminarles defectos etc. Deming comparó estos costos con el costo de los esfuerzos para aplicar los principios de control de calidad y demostró que cualquier empresa podría obtener el doble de utilidades sin tener que construir otra fábrica, tan solo administrando correctamente y reduciendo las pérdidas, denominadas "costos de calidad" (Guajardo, 1996, p.45).

Deming estableció catorce puntos para la construcción de una cultura de administración de la calidad. Sus criterios marcan la pauta a seguir en el nuevo estilo administrativo y buscan erradicar las barreras para que el trabajador pueda sentir orgullo por su trabajo y para que los administradores asuman su responsabilidad respecto a la calidad.

Los 14 puntos pueden ser aplicados en cualquier tipo de industria, pequeña, grande; de servicio o manufacturera: incluso en un departamento de una empresa, en la escuela, el hogar o la vida personal.

Los catorce puntos de la filosofía de Deming son:

- Crear conciencia del propósito de la mejora del producto y el servicio
- Adoptar una nueva filosofía
- Terminar con la dependencia de la inspección masiva
- Terminar con la práctica de hacer negocios sobre la base única del precio
- Descubrir el origen de los problemas
- Practicar métodos modernos de capacitación para el trabajo
- Poner en práctica métodos modernos de supervisión de los trabajadores de producción
- Eliminar de la compañía todo temor que impida que los empleados puedan trabajar efectivamente para ella
- Eliminar las barreras que existan entre los departamentos

- Descartar objetivos numéricos, carteles y lemas dirigidos a la fuerza de trabajo, que soliciten nuevos niveles de productividad sin ofrecer métodos para alcanzarlos
- Eliminar normas de trabajo que prescriban cuotas numéricas
- Retirar las barreras que enfrentan al trabajador de línea con su derecho a sentir orgullo por su trabajo
- Instituir un vigoroso programa de educación y reentrenamiento
- Formar una estructura en la alta administración que asegure día con día que los trece puntos anteriores se realicen (Cantú, 2002, p.37).

Deming también identifica "siete enfermedades" que son las causas más comunes de las quiebras financieras en las empresas:

- Falta de constancia en el propósito. Un organismo que no es constante en sus propósitos y no tiene planes a largo plazo, es un organismo que esta condenado al fracaso.
- Énfasis en las utilidades a corto plazo. Está alimentado por el temor a una adquisición hostil, por el igualmente devastado sistema de apalancamiento.
- Evaluación del desempeño, clasificación según el mérito. Los programas de administración por objetivos y la administración por cifras entran en esta categoría. La administración por temor produce efectos devastadores.

Las evaluaciones del desempeño estimulan el desempeño a corto plazo a expensas de la planificación a corto plazo.

Desestimulan la decisión de correr riesgos, fomentan el miedo, socavan el trabajo en equipo y hacen que la gente se enfrente por las mismas recompensas.

Tales evaluaciones dejan a las personas amargadas, desanimadas, desesperanzadas y en algunos casos, inclusive deprimidas, incapaces de dar un buen rendimiento durante semanas luego de haber recibido el resultado de la evaluación, incapaces de comprender por que ellas son inferiores.

Esas evaluaciones son injustas, pues les atribuyen a las personas que forman parte de un grupo, las diferencias que pueden ser causadas exclusivamente por el sistema en el cual se desempeñan. Un efecto secundario, es que las evaluaciones hacen aumentar la dependencia de los números.

- Movilidad de la alta gerencia: La gente necesita tiempo para aprender a trabajar en grupo, el estar moviendo gente es la causa principal de insatisfacción en el trabajo.
- Manejar una organización sólo basándose en cifras visibles: las cifras visibles son, desde luego importantes, pero las cifras que no se conocen y no se pueden conocer son incluso más importantes, el efecto que ejerce la buena comunicación entre

empleados y jerarquías superiores, el efecto de clientes satisfechos marcan cifras poco conocidas no visibles pero que resultan muy importantes para la organización.

- Costos médicos excesivos: En algunas organizaciones, estos gastos son muy grandes.
- Costos excesivos de garantías, fomentados por abogados que trabajan sobre la base de honorarios (Guajardo, 1996, p.55).

Joseph M. Juran (1904-)

Nace en Rumania en 1904, ingeniero de profesión, visita Japón en 1954 para enseñar conceptos de administración por calidad, definiéndola como "adecuación al uso". (Juran, 1990, p.14).

La adecuación al uso, implica todas aquellas características de un producto que el usuario reconoce que lo benefician, por consiguiente, las determinan los usuarios y no el productor, el vendedor o la persona que repara el producto.

La adecuación al uso esta formada por:

La calidad del diseño. Es la parte de la calidad que asegura que el producto diseñado satisface las necesidades del usuario y que su diseño cumple el uso que se le va a dar.

La calidad de conformancia. Se define en el proceso de elaboración de un producto o servicio. Tiene que ver con el grado en que el producto o servicio elaborado se apega a las características diseñadas y que cumplan con las especificaciones de proceso y de diseño.

La disponibilidad. Es otro factor de calidad de la adecuación al uso. Esta parte de la calidad del producto se define durante el uso del producto y tiene que ver con su desempeño y su vida útil.

El servicio técnico. Define la parte de la calidad que tiene que ver con el factor humano de la compañía (Guajardo, 1996, p.57).

El enfoque de Juran sobre la administración por calidad se basa en lo que llama la Trilogía de Juran: planear, controlar y mejorar la calidad.

Planeación de la calidad

- Identificar quienes son los clientes
- Determinar las necesidades de esos clientes
- Traducir las necesidades al lenguaje de la compañía
- Desarrollar productos con características que respondan en forma óptima a las necesidades de los clientes
- Desarrollar un proceso que sea capaz de producir las características del producto
- Transferir el proceso a la operación.

Control de calidad

- Establecer un lazo de retroalimentación en todos los niveles y para todos los procesos
- Asegurarse de que cada empleado se encuentre en estado de autocontrol
- Proporcionar a las fuerzas operativas medios para ajustar el proceso de conformidad con los objetivos
- Transferir responsabilidad de control a las fuerzas operativas para responsabilizarlas de mantener el proceso en su nivel planeado de capacidad
- Evaluar el desempeño del proceso y la conformidad del producto mediante análisis estadísticos.
- Aplicar medidas correctivas para restaurar el estado de conformidad con los objetivos de calidad

Mejoramiento de la calidad

- Realizar todas las mejoras proyecto por proyecto.
- Establecer un consejo de calidad o comité de calidad.
- Definir un proceso de selección de proyectos que incluya; nominación, selección, declaraciones de misión y publicación del proyecto.
- Designar para cada proyecto un equipo de seis a ocho personas con la responsabilidad de completar el proyecto
- Otorgar reconocimientos y premios públicos para destacar los éxitos relacionados con las mejoras de calidad

- Aumentar el peso del parámetro de calidad en la evaluación de desempeño en todos los niveles organizacionales
- Participación de la alta administración en la revisión del progreso de las mejoras de calidad
- Proporcionar entrenamiento extensivo a todo el equipo administrativo en el proceso de mejora de calidad.

Philip Crosby (1926-)

Nace en West Virginia, llegando a ser un extraordinario vendedor de los conceptos de calidad total en las empresas. Consultor en calidad funda su propia compañía en 1979 denominada Philip Crosby Associates en Florida, ese mismo año publicó su libro "La Calidad es gratis", en el cual concibe el gasto para asegurar la calidad de un producto, como la inversión de mayor rentabilidad que una compañía puede hacer, de tal forma que la calidad se paga sola con sus beneficios. De aquí su afirmación de la que la Calidad no cuesta, es gratis.

Más adelante publica otro bestseller llamado "Calidad sin lágrimas", en el cual explica cómo el involucramiento de toda la organización en el proceso de la calidad se resume en el trabajo en equipo. De tal forma, los problemas de calidad de un área específica se convierten en problemas de toda la organización, rompiéndose las barreras interdepartamentales.

Definió la calidad como: "cumplir con los requisitos" (Crosby, 1991, p.15).

Para Crosby toda organización que aplica la administración por calidad atraviesa por seis etapas de cambio llamadas las 6 C's

1. Comprensión
2. Compromiso
3. Competencia
4. Comunicación
5. Corrección
6. Continuidad

La comprensión comienza en el nivel directivo, con la identificación y comprensión total de los cuatro principios fundamentales de la administración por calidad, y termina con la comprensión de todo el personal.

El compromiso, la organización establece un compromiso con la calidad y sus cuatro principios fundamentales.

Para lograr *la competencia* se define un método o plan en la organización, que garantice que todos entienden y tienen oportunidad de participar en el mejoramiento de la calidad.

La organización debe contar con un plan de *comunicación* que ayude a documentar y difundir las historias de éxito.

La corrección implica contar con un sistema formal que incluya a todos los departamentos y empleados, para que ataquen los problemas de incumplimiento.

Para garantizar *la continuidad* se debe dar a la calidad la prioridad número uno entre los aspectos importantes del negocio (Guajardo, 1996, p.70).

Para concluir, al leer las aportaciones de los pensadores de la calidad no resta más que decir que a innumerables organizaciones les urge incrementar su calidad para obtener competitividad.

El cambio de paradigma que necesitan las empresas para enfrentar los retos actuales se fundamenta en la incorporación del enfoque de calidad total a la planeación, control y mejoramiento de la operación del negocio (Cantú, 2002, p.62).

Para esta investigación se tomará como parte de una línea de investigación el valorar que entiende el trabajador por calidad, si conoce o sabe diferenciar la calidad de procesos a la calidad de servicios o a la calidad en el trabajo, quien puede identificar mejor los procesos de calidad, si el personal de base o el personal sindicalizado, si el trabajador con mayor educación o el de mayor edad, la calidad requiere de algunos elementos importantes como lo sugieren los expertos, como dedicar a la calidad la prioridad número uno, comprometerse con la calidad no sólo los empleados, sino también los administradores o directores generales.



3.2 EL SERVICIO

El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo. El servicio es algo que va más allá de la amabilidad y de la gentileza (Horowitz, 1990, p.3).

3.2.1 La naturaleza y sentido original del servicio

Las palabras que giran en torno a la idea de servicio provienen de la palabra latina servus (siervo) cuyos antecedentes se remontan al primer milenio antes de Cristo ya que en la Península Itálica como en muchas otras partes, la ley de la guerra era drástica y categórica, el vencedor se convertía en el dueño del vencido, la vida de éste estaba en sus manos y podía matarlo si era su deseo. Muchos vislumbraron algo mejor que matar a todos los vencidos, conservarlos para que trabajaran para él y para el ejercito. Del verbo servare resultó el sustantivo servus (el conservado, el siervo) y el plural servi (los siervos); con el correr del tiempo las ocupaciones de los servi, eran los trabajos más humildes.

En los tiempos modernos, abolida ya la servidumbre o esclavitud, la palabra servicio resulta apropiada para connotar especial atención y dedicación, actitud obsequiosa y obediente, y hasta un aspecto de humildad. Por consiguiente el servicio es un proceso interpersonal que implica respeto, no tanto en el sentido afectivo sino en el sentido objetivo de responder a las expectativas

del cliente o usuario (Rodríguez Estrada y Escobar Borrero, 1996, p.9).

El economista Adam Smith definía a los servicios como algo que no produce valor alguno, porque no se concreta en un artículo permanente y vendible, que permanezca una vez terminado el trabajo. Un servicio decía <perece en el mismo instante en que se produce>. Los economistas de las primeras décadas del pasado siglo definían el componente de servicio como algo residual, esto es, como la diferencia entre los salarios totales y los dedicados a la producción de bienes. A esta diferencia la llamaban trabajo improductivo residual. Los economistas del trabajo definieron después los salarios no destinados a la producción como bienes inmateriales.

Aun hoy, en un entorno más tolerante, los servicios suelen definirse como productos intangibles, indicando que en cierto sentido proceden de la producción (Shaw, 1991, p.8).

Al definirse así los servicios se entiende la tendencia de las empresas de servicio a imitar la planificación y los modelos estratégicos del sector industrial. Resulta más exacto y eficaz considerar el servicio como algo que cambia de modo fundamental la condición o la posición de quien lo consume; los servicios médicos afectan al bienestar físico del paciente, el asesoramiento legal afecta a las responsabilidades potenciales de un cliente, una cadena hotelera afecta la comodidad de un viajero, como quiera el servicio se consume en el momento en que se produce,

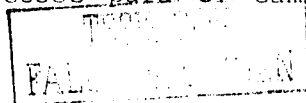
la persona que presta el servicio ejerce una influencia superior sobre su calidad que la que conseguiría el más refinado sistema de control de calidad.

Gorman (1991, p.9) dice que el servicio se trata de una actividad permanente que se desarrolla día y noche, que nunca llega a terminarse, siempre exigente y en la que hay que perseverar.

El servicio como parte de la calidad, tiene sus comienzos en los primeros años de la década de los ochentas y casi siempre circunscrito a empresas de servicios ya en los albores de los noventas su enfoque y desarrollo se extiende a <cualquier tipo de empresas> este es el reto de los noventas y de las siguientes décadas. Cuando existe interés por conocer lo que el cliente percibe de aquello que recibe -sea producto o servicio-, cuando se descubre que en la percepción influyen elementos tangibles y elementos intangibles y cuando existe el pleno convencimiento de que la calidad total solo se puede referir a todo esto convertido en acumulación de experiencias satisfactorias repetidas, a lo cual se orientaran los procesos, razón por la cual se establece el autocontrol de procesos cimentado en la actitud tanto del cliente como del proveedor (Ginebra y Arana, 1990, p.152).

3.2.2 Los principales pensadores de la calidad en el servicio

Los planteamientos sobre servicio han contribuido a formular y esclarecer los procesos para el cambio, los



investigadores y pensadores en el área de servicios han sesgado sus trabajos hacia el campo de la dirección de empresas de servicios y no tanto como un enfoque del servicio para cualquier género de empresas.

A medida que la revolución de servicios continúa creciendo a pasos agigantados, cada vez se aprende más con relación a lo que significa convertir un servicio de calidad en un verdadero éxito y no sólo en un lema promocional (Ginebra y Arana, 1990, p.4).

Existen organizaciones que han comenzado a romper sus paradigmas y éstas son organizaciones con equipos gerenciales que han sabido dominar uno o más aspectos claves del arte de planear, desarrollar y entregar un servicio (Albrecht, 1988, p.190).

Karl Albrecht

Define el servicio como: "la suma de valores (agregados) proporcionados al cliente sean estos tangibles o intangibles" (Albrecht, 1992, p.40).

El servicio es una diferenciación clave en un mercado, especialmente cuando la elección se hace entre productos que no se pueden distinguir por ninguna otra dimensión significativa para el consumidor. "El servicio no es un estímulo competitivo, es el estímulo competitivo" (Albrecht y Zemke, 1991, p.16).

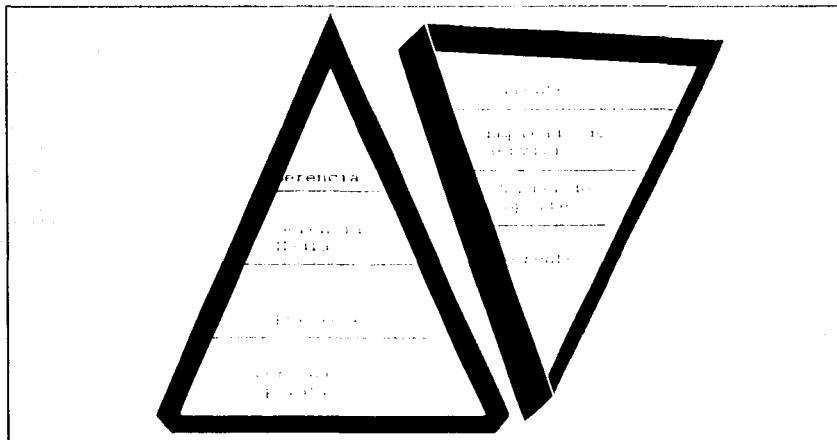
Considera que los clientes están presentes en todas las relaciones que existen en una organización y que

todos necesitan ayuda para realizar sus tareas con el fin de satisfacer a los clientes. Los empleados que perciben que se les toma en consideración y que se sienten orgullosos de su empresa, desean ver felices a los clientes. (Albrecht, 1990, p.12).

La gerencia del servicio es una filosofía que surge principalmente como una herramienta para los negocios de servicio, la cual ofrece un marco de referencia para pensar acerca del mercado, el cliente y el producto en una forma diferente a las prácticas convencionales, basadas en los métodos y preceptos de la gerencia tradicional.

El cambio de paradigma hacia la gerencia de servicio es el equivalente a invertir la pirámide de autoridad (Figura 1) que tradicionalmente representa al modelo de organización.

Figura 1
La pirámide de autoridad



Albrecht, 1990, Cap. 2, p. 35

La administración tradicional ubica a la alta dirección en la cúspide y de ahí hacia abajo identifica los niveles gerenciales menores hasta llegar a la gente del plano operativo.

Esta figura presenta, según Albrecht, ciertas debilidades:

- El hecho de colocar a los empleados en la parte inferior implica evidentemente que ellos son los participantes menos importantes, o los de menor influencia en la relación cliente-proveedor.
- Otra falla conceptual de la pirámide tradicional de autoridad es que el cliente no aparece, esta figura no identifica la relación de la organización con el cliente, sino que da prioridades a las relaciones establecidas internamente, hacia el producto, proceso o tecnología.

El Cliente Interno: Sus empleados son sus primeros clientes; si a los empleados no se les vende la calidad del servicio que presta la organización y la importancia de sus aportes para brindarlo, no existe forma alguna de que puedan venderle el servicio al cliente.

Para que un programa básico de servicio tenga éxito en una organización, el primer paso fundamental será obtener el compromiso de la gente; este compromiso requiere que ellos:

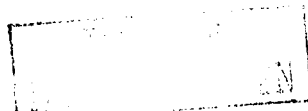
- Comprendan el objetivo y la necesidad de lograrlo
- Crean en el programa y piensen que vale la pena
- Crean que tienen posibilidades de tener éxito
- Sientan que será personalmente útil para ellos

En primer lugar, debe poder dar una idea del objetivo del programa de forma sencilla y clara. Debe tener un motivo apremiante para emprenderlo y una explicación clara para dicho motivo.

Es necesario contar con un plan del programa y una filosofía general que puesta en práctica tenga un sentido para el personal en su totalidad. Este plan debe tener el firme respaldo de los directivos de la empresa y la voluntad de invertir en los recursos que sean necesarios para que funcione.

El objetivo debe involucrar la posibilidad de que la misión de lograrlo será recompensada de alguna manera en forma personal.

También es necesario que exista un sentido de orgullo en la empresa y algún significado en enfrentar el desafío. Tal vez sea más difícil venderle la idea a los gerentes, por lo general los supervisores del personal operativo responden a los mismos estímulos que los empleados, porque comparten con ellos muchas experiencias



y opiniones, como resultado de su orientación táctica hacia el trabajo en sí. En cambio es muy común que a los gerentes les cueste comprender como participar activamente en programas integrales del tipo requerido para emprender un gran compromiso de calidad de servicio.

Lo que normalmente sucede es que los gerentes sonrían y se sientan felices con la idea, tratando de dar la impresión de que forman parte del proyecto. A partir de allí, harán poco o nada por promover el programa; quizá de forma consciente no hagan nada por obstaculizarlo, pero no le dedicarán su energía, su entusiasmo ni su creatividad, convirtiéndose en una masa inerte en medio de la organización, en algunas organizaciones son los gerentes los que cogen el toro por los cuernos y llevan adelante el programa, pero la historia burocrática de los gerentes, los muestra como una masa inerte (Albrecht, 1990, p.63).

El servicio interno: La idea de que toda la organización debe servir a aquellos que prestan un servicio, se ha convertido en uno de los principios más importantes en la gestión de servicio, lo que se debe buscar en una gestión de servicio no es más que una sinergia interna total.

La gestión de servicios es un modelo gerencial sumamente específico que incluye determinadas ideas y sugerencias básicas que no se hallan dentro del modelo contemporáneo de administración. Implica mucho más que una mera idea de cómo ser amable con el cliente, incluye determinados elementos de gran importancia sobre cómo

TESTE CON
FALTA DE ORIGEN

estructurar el trabajo, cómo dirigir a las personas que tienen a su cargo y cómo comunicarle a la gente los conceptos de calidad en un entorno de servicio.

El ciclo del servicio: es una herramienta fundamental del proceso de la gerencia de servicio, su finalidad consiste en lograr que la gente encargada del servicio aprenda a mirar a través de los ojos del cliente y ver el negocio desde el punto de vista de éste. Se define como "la cadena continua de acontecimientos por los que debe atravesar un cliente a medida que experimenta el servicio" (Albrecht, 1990, p.33).

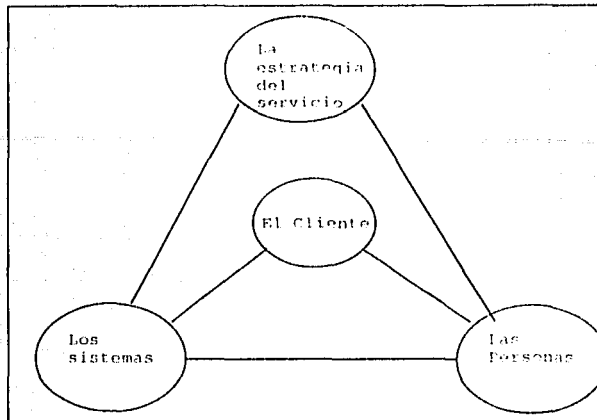
El triángulo del servicio

Este modelo o estrategia de servicio, dirige la atención de las personas de la empresa hacia las verdaderas prioridades del cliente. El triángulo de servicio es una forma de diagramar la interacción existente entre estos tres elementos básicos (Figura 2), que deben funcionar conjuntamente para mantener un servicio de alto nivel de calidad, prácticamente todas las organizaciones cuentan con tres factores claves que aplicados al éxito son los tres vértices del triángulo de servicio:

- Una visión o estrategia para el producto del servicio
- Personal operativo orientado hacia el cliente
- Sistemas basados en el trato amistoso con el cliente.

Figura 2

El triángulo de servicio



Albrecht, 1989, Cap.2, p.120.

Albrecht(1984) identificó tres características importantes que diferencian a las organizaciones y éstas son:

- Una estrategia bien concebida: las organizaciones han descubierto, inventando o desarrollado una idea unificadora sobre lo que hacen, esto hace que la gente oriente su atención hacia las prioridades de los clientes.
- Personal que tiene contacto con el público, a través de algunos medios, los directivos de esas organizaciones han estimulado y ayudado a los empleados a mantener su atención fija en las necesidades del cliente.

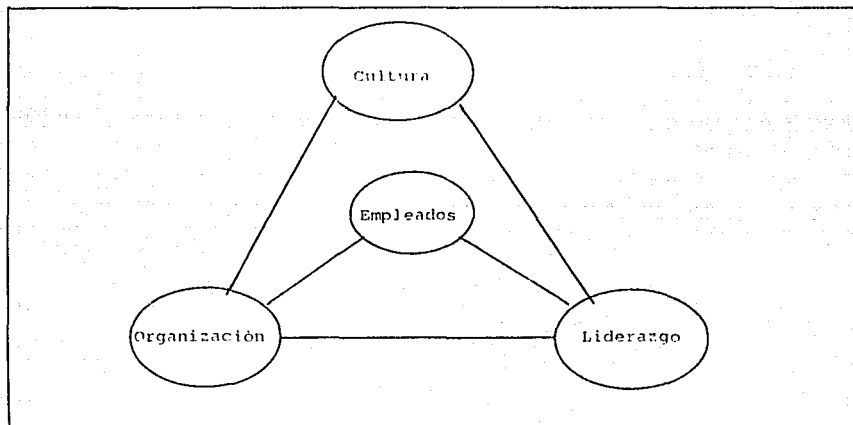
- Sistemas amables para el cliente, el sistema de prestación de servicio en que se apoya el empleado está realmente diseñado para la conveniencia del cliente y no únicamente para la conveniencia de la organización.

El triángulo del servicio interno

Al igual que se necesita que el triángulo del servicio ayude a la gente a pensar en la calidad del servicio externo, también se necesita un triángulo de servicio interno (Figura 3) para ayudarlos a entenderse con la calidad interna

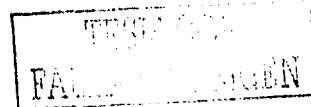
Figura 3

El triángulo de servicio interno



Albrecht, 1989, Cap. 2, p. 123

El triángulo de servicio interno sugiere que el empleado de la línea operativa necesita el respaldo de



las tres fuentes; la cultura, los líderes y la estructura y los sistemas de la organización. Si todos estos elementos se encuentran perfectamente alineados detrás del empleado, éste pondrá lo mejor de sí para prestar el servicio, ya sea al cliente externo o al cliente interno (Albrecht, 1990, p.124).

El esquema muestra los tres elementos que son indispensables para lograr el servicio, la cultura, el liderazgo y la organización.

La cúspide del triángulo del servicio interno, tiene que ver con la cultura de la organización. Cultura para el empleado, es la contraparte de la estrategia de servicio para el cliente externo. Es el mensaje fundamental de servicio que debe existir, a fin de permitir a la gente asumir el compromiso necesario para atender al cliente con calidad.

La organización le da lo mismo a los empleados, que los sistemas de servicios le dan al cliente: apoyo.

Si la alta gerencia desea fomentar un sentido de trabajo en equipo y efectividad interna dentro de la organización, el triángulo de servicio interno puede llegar a proyectar el mensaje para todos los jefes de las unidades internas.

Todos los preceptos de gerencia de servicio giran en torno de una cultura de servicio, que implica un clima, un entorno o un contexto laboral, que da prioridad a la

TRABAJO CON
ORIGEN

calidad del servicio dentro de una organización y que impulsa a todos sus miembros a lograr ese fin.

Albrecht creó un proceso denominado <servicio de calidad total> (SCT), que consiste en un proceso de cambio en la gerencia con el objeto de ayudar a la organización a lograr un servicio de calidad.

El SCT consiste en un conjunto de cinco fases interrelacionadas para evaluar, definir y mejorar la calidad en el servicio.

Las cinco fases fundamentales del programa de calidad en el servicio son las siguientes:

1. Auditoria de servicio: entender al cliente
2. Desarrollo de estrategia de servicio
3. Educar a la organización: predicar y enseñar el evangelio del servicio
4. Ejecución: poner en marcha nuevas tácticas del personal que trata con el cliente
5. Continuidad: hacerlo permanentemente.

Auditoria de servicio. Comienza con la evaluación del nivel actual del servicio; la auditoria de servicio es un muestreo de algunos aspectos seleccionados del contacto con el cliente, que se realiza para tener una idea acerca de cómo funciona en general el servicio y resaltar cualquier aspecto problemático que presente.

Desarrollo de estrategia de servicio: Una estrategia de servicio es una fórmula característica para la presentación de un servicio; es inherente a una premisa

de beneficio bien seleccionada que tiene valor para el cliente y que establece una posición competitiva real.

Educación a la organización. La fase de la educación es una fase de comunicación y persuasión. Se tiene que vender el compromiso con el servicio, se tiene que dar a la gente la información que necesita para hacer funcionar la estrategia en su trabajo y se tiene que proporcionar las destrezas que necesitan para manejar bien sus empleos de servicio.

En el modelo del servicio de calidad, la fase de la educación tiene dos componentes: *entrenamiento* intenso de las habilidades para todos los empleados y una campaña intensa de *comunicación*.

Ejecución: Poner en marcha las mejoras, consiste en la realización de las mejoras fundamentales, durante esta fase se espera que lo que empezó como una iniciativa de arriba hacia abajo, se transforme en un movimiento a nivel unidad de trabajo que tenga energía y vida por sí solo.

Continuidad. El objetivo final de este proceso de calidad en el servicio, es dejar de ser un programa para llegar a formar parte de la cultura.

Para Albrecht su lema básico es <si desea que las cosas funcionen afuera, en primer lugar debe conseguir que funcionen dentro de la empresa>.

Jan Carlzon

Presidente ejecutivo de Scandinavian Airlines System (SAS) popularizó la expresión española <momento de la verdad>, que tiene su origen en la corrida de toros, para señalar el final en el cual se enfrentan solos, el matador y el toro. Se ha tomado esta forma de expresión para convertirla en una parte muy literal y concreta de un concepto que incluye la producción, el envío y la gestión de servicio.

Si se toma el concepto de momento de la verdad de modo literal y concreto, hay que olvidarse de trabajos, tareas, estructuras y procedimientos organizativos y comenzar a pensar en términos de resultados. De inmediato puede comenzar a realizar un inventario de los momentos de la verdad que experimentan sus clientes y una vez conocidos cuáles son dichos momentos de la verdad, pueden analizarse desde el punto de vista de la calidad, para mejorar aquellos que necesiten mejorarse.

El concepto es desafiante de algún modo, todo el empleado que presta un servicio es un gerente, cada uno de ellos controla en un momento el resultado del momento de la verdad; porque tiene el dominio de su propio comportamiento ante el cliente, si el empleado que brinda el servicio es apático, desagradable, poco amistoso, frío, distante y poco colaborador sus momentos de la verdad serán un fracaso y el cliente tendrá una visión muy desagradable de la organización. En cambio, si es vivaz, agradable, cálido, amistoso, cooperativo y se

TESIS CON
FALLA DE CALIDAD

ocupa de resolver el problema del cliente, sus momentos de la verdad serán un éxito y la visión del cliente sobre la empresa será muy afortunada (ibidem, 1990, p.27).

Carlzon (1990) definió "el momento de la verdad" como cualquier situación en la que el cliente se pone en contacto con cualquier aspecto de la organización y obtiene una impresión sobre la calidad de su servicio".

J. W. Marriott

Directivo de Marriott Corporation, no se cansa de decirles a sus gerentes <cuiden a sus empleados y ellos cuidarán a los clientes> según su opinión, la función de los ejecutivos no sólo es la de dirigir, sino también la de dar apoyo, y considerar que hay infinidad de oportunidades para que los gerentes de nivel medio ayuden a su personal a desempeñar tareas de servicio con mayor efectividad (ibidem, 1990, p.20).

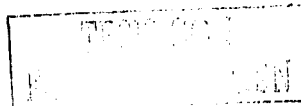
Ahora el logro y el mantenimiento de un nivel de servicio superior que le ofrezca a su empresa una ventaja competitiva, se inicia con la comprensión y el manejo del contacto con el cliente y para el cliente su servicio solamente existe en los momentos de la verdad; y para que los momentos de la verdad resulten un éxito que todos ellos adquieran una imagen de servicio de calidad, es necesario que muchos niveles de la organización funcionen correctamente y no sólo aquel en que se entra en contacto con el cliente, un empleado no puede hacerlo solo, debe existir una cadena de calidad que se extienda más allá del empleado.

Todos deben trabajar juntos como si fueran miembros de una orquesta. La orquesta es la compañía; el presidente, su director y el plan de la empresa es la partitura. Actualmente la mayoría de las empresas da la impresión de una banda indisciplinada de rock and roll, las cosas pueden ir bien o no en el nivel de los empleados operativos, pero a medida que se avanza en los niveles de la organización, el desorden y la confusión se ponen de manifiesto, las disputas territoriales son agresivas, los conflictos de límites logran desgastar la energía gerencial, las reglas prevalecen sobre la razón, y los procedimientos internos intocables tienen más valor que los enfoques creativos.

La idea del servicio interno es que todas las personas, todas las estructuras y todos los recursos de la organización deben alinearse detrás de los momentos de la verdad para crear el mejor impacto posible sobre la percepción de calidad del servicio que pueda tener el cliente.

El servicio interno en las organizaciones. Cuando se analiza el servicio interno y la perspectiva de la sinergia o su ausencia, observamos que muchas organizaciones resultan ser sus peores enemigas.

Las reglas, procedimientos y líneas de responsabilidad departamentales, con frecuencia tienen el efecto de conspirar para evitar que los diversos grupos trabajen en equipo. Con demasiada frecuencia, las extravagancias estructurales, los sistemas irracionales,



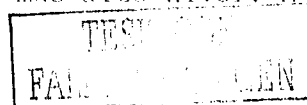
los planes sin sentido, las competencias internas, las disputas por los límites y la fricción entre los departamentos, junto con la competitividad, son los enemigos del servicio, en lugar de ser sus elementos de respaldo.

Problemas de competencia interna. Una de las influencias más perniciosas que puede darse sobre la calidad de un servicio y de hecho un signo de dirección deficiente y mala disposición de los recursos, es la interrupción de <guerras internas>. Muchos gerentes de departamentos de apoyo dicen estar interesados en servir a sus clientes internos, pero con frecuencia sucede que trabajan con una agenda burocrática oculta. Por lo general, tienen determinadas prioridades encubiertas de su propio interés que poco tienen que ver con el servicio.

Algunas de las prioridades de la agenda burocrática oculta son:

- Aumentar la cantidad de empleados que estén bajo su control
- Incrementar sus asignaciones presupuestarias
- Situarse tan próximos al director como puedan
- Incrementar al máximo su influencia sobre los procesos básicos de decisión
- Obtener una libertad de acción máxima.

Las luchas que se producen dentro de la organización por lo general surgen de pocas causas, pero todas ellas se refieren a la dirección del más alto nivel. A veces el



problema reside una estructura organizativa que no funciona y que arroja a las personas hacia objetivos que van contra su voluntad. Otro motivo común para las batallas internas es la falta de una dirección clara de la empresa, lo que confunde a los gerentes sobre las funciones y los aportes de sus departamentos. Las competencias internas también pueden surgir como resultado de un entorno competitivo creado por el director, que prefiere que sus gerentes se peleen entre sí de modo que no se vuelvan en su contra.

Cualquiera que sea la causa, las competencias internas pueden ser tremendamente destructivas para una organización.

Los siete pecados del servicio interno:

- El agujero negro. Todo entra, pero nada sale. Las solicitudes de información, de consejo, los pedidos de asistencia especial, las solicitudes de acelerar procesos son todos desoídos. Los departamentos funcionan mediante sus propias prioridades automotivadas y prácticamente ignora las solicitudes especiales provenientes de cualquier persona o departamento, salvo las que provienen de una gerencia de nivel superior o de alguien que pueda presionarlos.
- El rebote. Parecería que para el departamento es casi un deporte rechazar solicitudes de servicio por motivos de procedimientos <No llenó el renglón 24 del servicio de solicitud> <Le devolvemos su solicitud porque no proporcionó la cifra correcta referente al

presupuesto> en lugar de llamar al departamento que es su cliente para obtener la información faltante, rechazan la solicitud, creyendo tener toda la razón, y la arrojan a la cara del departamento que la requirió.

- El decreto. A algunos departamentos les encanta manifestar qué harán o que no harán en el futuro, <a partir de hoy este departamento no procesará solicitudes de presupuesto a no ser que se encuentren acompañadas, por una justificación por escrito, firmada por el gerente del área>. En sí el mensaje es tómelo o déjelo.
- Los vigilantes. Algunos departamentos tienen un tipo de responsabilidad que los coloca en una posición de vigilancia sobre los demás. En dichos casos, es posible que se dejen llevar por sus funciones de supervisores. Diría que sienten un placer sádico al hallar errores o violaciones de reglas en personas pertenecientes a otros departamentos. Por lo general los departamentos de auditoría interna, los departamentos legales y las áreas de control de gestión suelen ser los que demuestran este tipo de distorsión del papel que deben desempeñar y una mentalidad adversa.
- El negativismo. Algunos departamentos tienen la tendencia de responder con un <sí> mientras que otros por el contrario, contestan por lo general <no>. Un departamento que contesta que <no> es un área a la que aparentemente le place ejercer su poder de veto. A

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

las personas que trabajan allí, les agrada más contestar negativamente que afirmativamente. En lugar de demostrar una actitud permisiva, adoptan la posición de decir con frecuencia <no, no se puede> Casi siempre le están explicando a sus clientes porque no se puede hacer determinada cosa, en lugar de buscar la forma de satisfacer sus legítimas necesidades.

- La fábrica de papel. A estos departamentos les fascina llenarlos de papeles cada vez que solicitan algo. Cuentan por lo general con formularios y solicitudes especiales para cada cosa que se le pueda ocurrir. Ya hace tiempo que han olvidado qué significa conversar sobre un problema por teléfono y actuar de inmediato. Ahora, todo debe enviarse por formularios estándar, por triplicado con quince firmas antes de que decidan contestarle sí o no.
- Las competencias internas. Las competencias internas se alimentan de las preocupaciones envidiosas respecto del área de responsabilidad asignada a cada uno, a la exclusión del sentido común y de actitudes conciliatorias en nombre de la obtención de resultados (ibidem, 1990, p.90).

No es nada extraño que los departamentos proyecten actitudes negativas, creando así barreras para el servicio. En muchas organizaciones, los departamentos se han convertido en <compartimientos> donde cada uno hace lo suyo, pasa por encima de los otros y se siente superior a los demás.

Esto suele suceder sobre todo cuando no existe un sentido claro de cuál es la misión de la compañía y cuando no hay un compromiso preciso con el servicio de calidad. Sin un mensaje fuerte y único proveniente de la dirección general de la organización, los departamentos internos por lo general caen en este tipo de actitudes de soberbia y oposición entre sí.

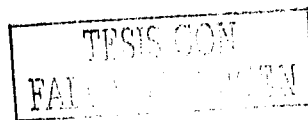
El hecho de retar llega a ser más importante que brindar un servicio. Culpar a los demás es más importante que resolver los problemas.

Bajo estos argumentos de lo que es el servicio, se tendrá que investigar, si en esta empresa existen divisiones territoriales, si los trabajadores de la misma, se consideran clientes internos, si se sienten bien evaluados por la empresa a través de sus jefes, si existen conflictos territoriales o de jerarquías. Si consideran que la empresa es parte fundamental en su vida o sólo la ven como un medio de subsistencia.

3.3. La calidad y el servicio

Japón descubre la importancia de investigar las necesidades del cliente y reaccionar ante ellas, fue lo que se llamó <el enfoque al cliente>.

La calidad es un juicio de valor relativo que un cliente da a un producto o a un servicio, con base en la capacidad de éste para satisfacer sus necesidades.



La calidad es la satisfacción de las expectativas de los clientes (Guajardo, 1998, p.30).

La calidad abarca todas las cualidades con las que cuenta un producto o un servicio para ser de utilidad a quién se sirve de él. Esto es, un producto o servicio es de calidad cuando sus características, tangibles e intangibles, satisfacen las necesidades de sus usuarios (Cantú, 2002, p.5).

Los clientes constituyen el primer objetivo de este factor, identificar internamente a nuestros clientes debe ser una prioridad para dar un buen servicio (Scott, 1990, p.35).

Carlzon cfr. (Mc Cann, 1998, p.43) dice que un "momento de la verdad" es cada momento que experimenta el cliente desde que decide que tiene necesidad de su servicio.

Aún en actividades que se pueden definir como puramente de servicios, existen sistemas operativos que respaldan que el empleado al dar un servicio lo pueda prestar con calidad, los servicios son de naturaleza diferente a los procesos de transformación, tomando en cuenta que detrás de cada servicio existe un sistema tecnológico que lo respalda.

Las empresas que tienen reputación de contar con clientes satisfechos, no sólo fijan estándares muy altos para los parámetros operativos del negocio que crean valor al cliente, sino que también cuentan con métodos para medir en que tanto están cumpliendo con las

expectativas del consumidor. Los métodos de investigación del grado de satisfacción de los clientes deben tener tres objetivos: ayudar a clarificar la relación entre la compañía y sus clientes internos y externos, evaluar la satisfacción de los mismos y entender las formas en que los empleados influyen en la satisfacción del cliente (ibidem, 2002, p.157).

La calidad en el servicio se ha convertido en una expresión que esta en boca de todos los círculos de dirigentes, así como en el objetivo estratégico de muchas empresas. La calidad en el servicio es difícil de lograr. Es difícil porque el servicio es complejo y multidimensional. Vender un servicio no sólo significa vender el compromiso de hacer algo: también significa vender la forma en que se hace.

El servicio tiene dos clases de capacidades de gestión: la estratégica y la operativa:

- La operativa se refiere a que un servicio bien diseñado significa <Hacer el trabajo adecuado>, el diseño del servicio tiene que ver con el servicio básico o facturable lo que el cliente recibe.
- La estratégica se refiere a un servicio bien realizado significa <Hacer adecuadamente el trabajo> es el cómo se realizó el trabajo, es el aspecto no facturable del servicio, la fiabilidad o la rapidez o eficacia del servicio, hasta que punto el servicio está libre de problemas (Horovitz y Panak, 1993, p.XVI).

Se produce un buen servicio cuando se tienen empleados que están comprometidos con la calidad en su propio trabajo y están dispuestos a hacer lo que sea para entregar ese mismo nivel de calidad a los clientes.

Esto lo hacen bien porque les importan los clientes como personas individuales o porque les importa la compañía y lo que otros piensen de ella (ibidem, 1993, p.3).

La calidad en el servicio requiere de un conocimiento profundo de la naturaleza de la producción de servicios.

Un servicio es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza mediante la interacción entre el cliente y el empleado, con el objeto de satisfacer un deseo o necesidad.

Dada la naturaleza intangible de los servicios, el cliente los juzga a través de lo que percibe y cómo lo percibe, la mezcla de ambas percepciones forma en su mente una imagen que tendrá efecto en juicios posteriores.

La calidad de un servicio es difícil de medir, no se puede almacenar, es complicada de inspeccionar, no se puede anticipar un resultado, no tiene vida, su duración es muy corta, se ofrece bajo demanda, depende mucho de las personas y su interacción, todo esto hace que la

calidad de un servicio sea juzgada por el cliente en el instante que la está recibiendo. (Cantú, 2002, p.153).

Crear valor para el cliente es indispensable para retenerlo, el valor de un producto se va creando a través de un conjunto de procesos eslabonados que se conoce como cadena de valor. Un producto es de valor para un cliente si satisface sus necesidades y expectativas.

En la identificación y segmentación de los clientes es necesario distinguir entre los internos y externos o consumidores, la satisfacción de estos últimos está en función del cumplimiento de las necesidades de los primeros.

La satisfacción del cliente se logra cuando el valor percibido es mayor que el valor esperado. Para definir las estrategias de valor, las organizaciones necesitan definir su misión, su visión y los valores corporativos.

Las estrategias se convierten en valor por medio del despliegue de políticas y la definición de objetivos y metas para cada uno de los procesos de la cadena de valor.

De acuerdo con el pensador contemporáneo Karl Albrecht "La gestión de servicios es un concepto global de organización, que genera calidad del servicio, según lo percibirá el cliente: ésta es la fuerza impulsora básica para el éxito de un negocio"

3.3.1 Medición de la calidad en el servicio

En la actualidad existen dos enfoques para medir la calidad en el servicio: el cualitativo y el cuantitativo.

El enfoque cualitativo tiene su base en la generación de <incidentes críticos> según lo ha propuesto el autor Hayes.

Este enfoque se basa en la experiencia de los <jueces> que agruparán los incidentes críticos en <partidas de satisfacción> y posteriormente en <dimensiones de calidad> buscando una coincidencia en las agrupaciones de al menos el 80%.

La limitante principal estriba en encontrar tres personas que dominen el tema y el método para que actúen como <jueces> y a pesar de ello, el enfoque cualitativo conlleva cierto sesgo debido a la percepción de cada uno de ellos.

Más usado ha sido el método cuantitativo, mismo que fue presentado por los autores Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry en el Seminario Internacional de Investigaciones de Marketing realizado en Francia en 1988 y en el Simposio sobre Calidad en los Servicios celebrado en Karlstad, Suecia en el mismo año, donde hicieron patente la confiabilidad y la validez de este instrumento, para realizar mediciones de calidad en el servicio.

El instrumento tiene una validez internacional pues a decir de los autores todas las investigaciones

empíricas que han realizado universidades de todo el mundo, han llegado a los siguientes resultados:

El criterio más importante para los clientes es el de Fiabilidad con un porcentaje cercano a 32

Capacidad de respuesta con un porcentaje cercano a 22

Seguridad con un porcentaje cercano a 19

Empatía con un porcentaje cercano a 16

Elementos tangibles con un porcentaje cercano a 11%

Los autores desarrollaron una investigación sobre este modelo conceptual de calidad del servicio y una metodología para medir las percepciones del cliente sobre la calidad del servicio, a este modelo o instrumento le denominaron SERVQUAL.

3.3.2 SERVQUAL

La investigación para obtener este instrumento se centra en el papel que desempeña el liderazgo directivo, porque cuando existe un papel ambiguo en los niveles directivos y un escaso trabajo en equipo se afecta negativamente la calidad en el servicio.

"La clave radica en un genuino liderazgo de servicio en todos los niveles de la organización, que sea capaz de transmitir la dirección y la inspiración necesarias para

mantener y potenciar el compromiso entre los servidores" (Zeithaml et al., 1990, p.4).

El origen de la mala calidad en el servicio radica en la ausencia, <en la mayoría de las empresas>, de un fuerte liderazgo de servicio, las rígidas normas y políticas que se establecen confían en el buen juicio de los empleados de primera línea. Las directrices que emanan desde los niveles superiores sustituyen a la relación < cara a cara > con el personal y disminuyen más que fomentan, el diálogo con los empleados. La meta de obtener beneficios tiene prioridad sobre la meta de proveer un servicio que sea tan bueno, que la gente este dispuesta a pagar cierta diferencia para obtenerlo.

La calidad en el servicio es igualar o sobrepasar las expectativas que el cliente tiene respecto al servicio. Los factores que influyen en las expectativas son en primer lugar, lo que los usuarios escuchan de los otros usuarios (la denominada comunicación boca-a-oido), en segundo lugar las necesidades personales de los clientes, en tercer lugar las experiencias que han tenido con el uso de un servicio y en cuarto lugar la comunicación (Zeithaml et al., 1990, p.21).

- Lo que los usuarios escuchan de los otros usuarios, la denominada comunicación boca-a-oido, constituye uno de los factores potenciales en la determinación de las expectativas; las recomendaciones de los amigos, o vecinos influye de alguna manera en la decisión.

- Las necesidades personales de los clientes pueden, hasta cierto punto, condicionar las expectativas del servicio que esperan.
- La extensión de las experiencias que ha tenido con el uso de un servicio también influye en la decisión de seguir o no utilizando ese servicio.
- La comunicación externa de los proveedores del servicio juega un papel clave en la confrontación de las expectativas de un cliente, la variedad de mensajes dirigidos a los clientes a través de los diferentes medios.

Una vez comprendido el significado de las partes que conforman la calidad en el servicio, es mucho más fácil definirla, y entender que es la satisfacción de los requerimientos físicos del cliente, así como de las prestaciones que espera antes, durante y después de un servicio o de la compra de un producto.

Dimensiones de la calidad del servicio: Identifica diez criterios generales o dimensiones las cuales son: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente. (Tabla 1)

Tabla 1

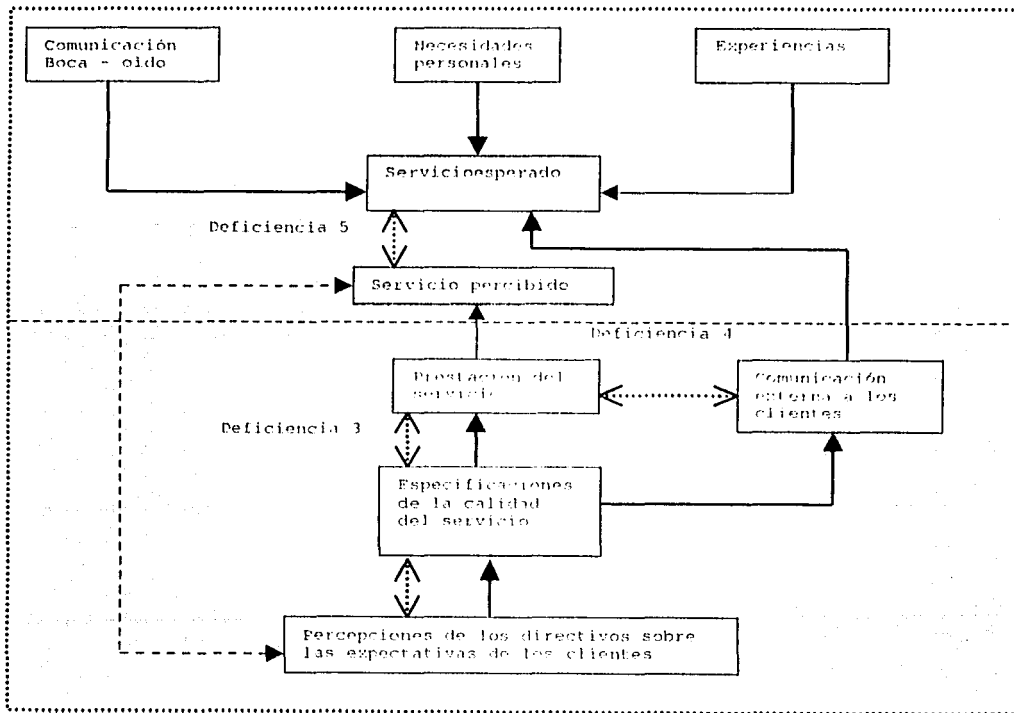
Las diez dimensiones de la calidad del servicio

Criterios y definiciones	Ejemplos de preguntas específicas hechas por los clientes
<p>Elementos tangibles Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☐ ¿Son atractivas las instalaciones? ☐ ¿El personal está vestido correctamente? ☐ ¿Las herramientas son modernas?
<p>Fiabilidad Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☐ Cuando el encargado le dice que le llamará en 15 minutos ¿Lo hace? ☐ La cuenta que me presentan está exenta de errores
<p>Capacidad de Respuesta Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☐ Cuando hay un problema con el servicio ¿La empresa lo resuelve rápidamente? ☐ La persona que me atiende ¿Está siempre dispuesto a responder a mis preguntas? ☐ Los cargos por devoluciones ¿Son rápidamente acreditados a mi cuenta?
<p>Profesionalidad Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento de la ejecución del servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☐ El sujeto ¿Posee las habilidades para procesar mis transacciones sin errores? ☐ Cuando llamo a la empresa ¿La persona que contesta tiene la capacidad de responder a mis preguntas?
<p>Cortesía Atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☐ El sujeto ¿Se comporta amablemente? ☐ Los telefonistas de la empresa ¿Son lo suficientemente agradables al contestar?
<p>Credibilidad Veracidad, creencia, honestidad en el servicio que se provee</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☐ La empresa ¿Tiene una buena reputación? ☐ La tasa de interés o las cuotas que cobra ¿Son proporcionales al servicio que prestan?
<p>Seguridad Inexistencia de peligros, riesgos o dudas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☐ Estoy seguro de que ¿La información que me proporcionaron esta libre de errores? ☐ Estoy seguro de que ¿La reparación fue hecha correctamente?
<p>Accesibilidad Accesible y fácil de contactar</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☐ ¿Me resulta fácil hablar con los altos directivos cuando tengo algún problema? ☐ Es sencillo contar con mi agente a través del teléfono?

Criterios y definiciones	Ejemplos de preguntas específicas hechas por los clientes
Comunicación Mantener a los clientes informados utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharles	<input type="checkbox"/> El encargado ¿Puede Explicar claramente los diversos cargos relacionados con el cobro que me están haciendo? <input type="checkbox"/> La empresa me llama si tiene que cancelar mi cita. <input type="checkbox"/> Los empleados cuando tienen que explicarme algo procuran evitar tecnicismos.
Comprensión del cliente Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades	<input type="checkbox"/> ¿Me reconocen como un cliente regular? <input type="checkbox"/> La empresa esta dispuesta a ser flexible para acomodarse a mis necesidades.

Zeithaml et al., 1990, Cap.2,p.24

Figura 4
MODELO CONCEPTUAL DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO



Zeithaml et al., 1990, Cap.3, p.52

El instrumento SERVQUAL comprende dos secciones: la primera dedicada a las expectativas, la cual contiene veintidós declaraciones dirigidas a identificar las expectativas generales de los usuarios en relación al servicio y la segunda una sección dedicada a las percepciones, que se estructura en función de la combinación de las veintidós declaraciones para medir la percepción de calidad de una empresa específica dentro de la categoría de servicios analizada. (Figura 4)

Se desarrollaron 97 ítems que incluyeron los diez criterios de calidad de servicio identificados en la fase exploratoria, luego se condensó cada artículo en pares de declaraciones: unos para medir las expectativas respecto a la generalidad de las empresas que se sitúan dentro de la categoría que deseamos medir y otros para medir las percepciones que se tienen respecto a la empresa en particular cuya calidad de servicio está siendo investigada.

Una escala de 7 puntos, que va de 7 (muy de acuerdo a 1 (muy en desacuerdo), acompaña a cada declaración. Se le aplicaron a él instrumento varios procesos de depuración para eliminar ítems que demostraron ser incapaces de discriminar con precisión entre los entrevistados con diferentes percepciones de calidad respecto a las empresas evaluadas. Y se logró determinar una correspondencia entre los diez criterios iniciales y los cinco criterios finales con los cuales se elaboró el instrumento.

Lo más profundo y revelador que se obtuvo fue la relación de los criterios que el cliente usa para juzgar la calidad del servicio, mismos que fueron agrupados en 10 los diez criterios que se presentan en la (Figura 5).

Esta clasificación en 10 criterios se consideró apropiada y exhaustiva para valorar la calidad, aunque los criterios evaluativos específicos pueden variar de servicio en servicio, las dimensiones generales que subyacen bajo esos criterios están incluidos en estos 10 propuestos.

Distintos análisis estadísticos que se utilizaron en la estructuración del SERVQUAL mostraron la existencia de una importante correlación entre los ítems que representan varios de los 10 criterios iniciales. En particular las correlaciones sugirieron la consolidación de los últimos 7 criterios (Figura 5) dentro de dos amplios criterios denominados seguridad y empatía. Los criterios restantes: elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta permanecieron sin cambio a lo largo del proceso de desarrollo y selección de la escala.

Cuando se examina el contenido de los ítems finales que integraban los dos nuevos criterios (seguridad y empatía) se encuentra que esos ítems también representan las características clave de los 7 criterios que se habían considerado.

En consecuencia aunque SERVQUAL tiene 5 criterios diferenciados, éstos incluyen todas las facetas de los 10 criterios originales.

En la (Figura 5) se establece la correspondencia entre los criterios de SERVQUAL y los diez criterios iniciales.

Figura 5
Correspondencia de criterios

Criterios iniciales	Elementos Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
Elementos Tangibles	■	■	■		
Fiabilidad		■	■		
Capacidad de respuestas			■		
Profesionalidad				■	
Corteía				■	
Credibilidad				■	
Seguridad				■	
Accesibilidad					■
Comunicación					■
Comprensión del usuario					■

Zeithaml et al., 1990, Cap.2, p.2

Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio prometido de forma confiable y cuidadosa.

Capacidad de Respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

Seguridad: Conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza

Empatía: Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores.

La importancia relativa de los criterios del SERVQUAL.

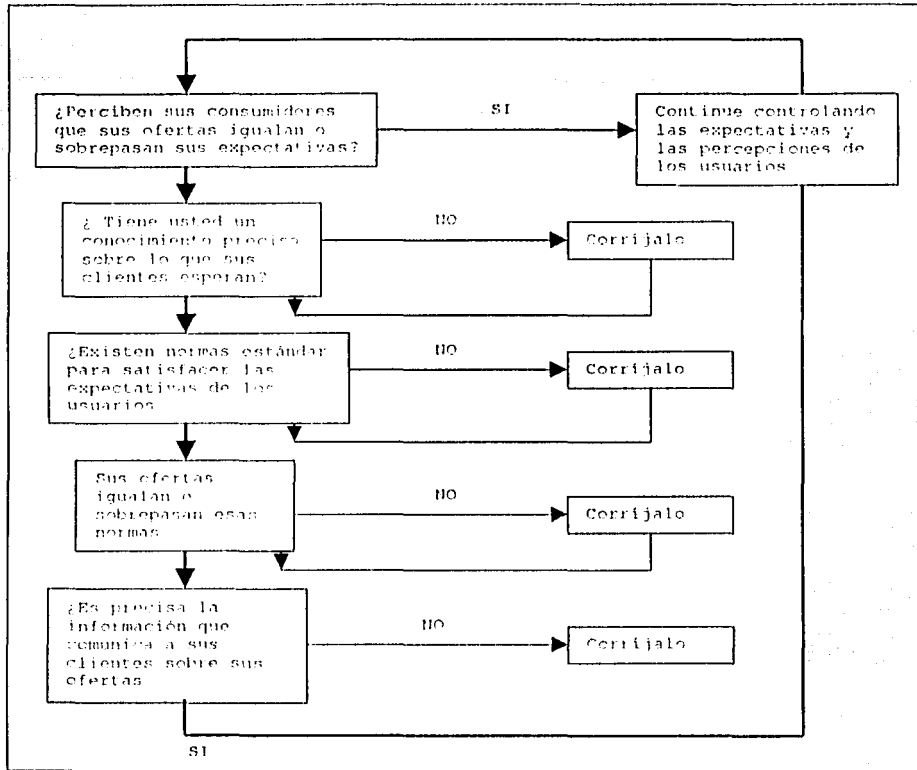
Los cinco criterios del SERVQUAL podrían parecer tener una importancia similar para los usuarios, pero para identificar mejor cual es el criterio más relevante e importante, se le pide a los encuestados que del 1 al 10 indiquen la importancia relativa que tiene cada criterio bajo la siguiente escala del 1 (nada importante al 10 (sumamente importante) así se determina que criterios son considerados fundamentales para la mayoría de los usuarios.

Los hallazgos que surgieron de utilizar esta metodología, sugieren la existencia de oportunidades para las empresas que lo aplican, al perfeccionar los niveles de calidad en el servicio (Figura 6). Estos hallazgos también muestran los significativos beneficios que las empresas pueden obtener al proporcionar servicios de una calidad superior; un servicio de alta calidad radica en equilibrar las expectativas y las percepciones de los usuarios y acabar con las diferencias o desequilibrios que pueden existir entre ambas.

Este instrumento puede ayudar a determinar dónde se están produciendo esos desequilibrios y la importancia de los mismos. Al centrarse en subsanar las deficiencias Servqual una empresa puede beneficiarse al tener una mejor comprensión de los desequilibrios o fallos internos que pudiesen ser responsables de las deficiencias externas

Figura 6

Causas potenciales de deficiencias en la calidad de los servicios



Zeithaml et al., 1990, Cap.3, p.53

Conocer las expectativas de los usuarios constituye el primer y (posiblemente más relevante) paso en la prestación de un servicio de calidad, para que los usuarios perciban como excelente un servicio es necesario que la empresa conozca lo que los usuarios esperan. Una falta de conocimiento puede, significar la incapacidad de la empresa para sobrevivir en un mercado altamente competitivo.

Dentro de la (Figura 7) tenemos los factores claves que provocan las deficiencias de la calidad en el servicio.

Tomando los servicios administrativos que por lo general cumplen diversas funciones de servicio, muchas de ellas poco relacionadas pero que forman parte de los denominados servicios de guardia, es decir se brindan cuando la gente los solicita, como pueden ser servicios de reproducción, procesamiento de textos, caja, reparación y mantenimiento, abastecimiento etc.

Por lo general se les considera:

- No coordinados, mal integrados
- Lentos y burocráticos
- Actúan como si hicieran un favor
- Su mentalidad está orientada hacia los procedimientos
- Se sienten facultados para fijar sus propias prioridades
- Tienen muchas funciones por cumplir.

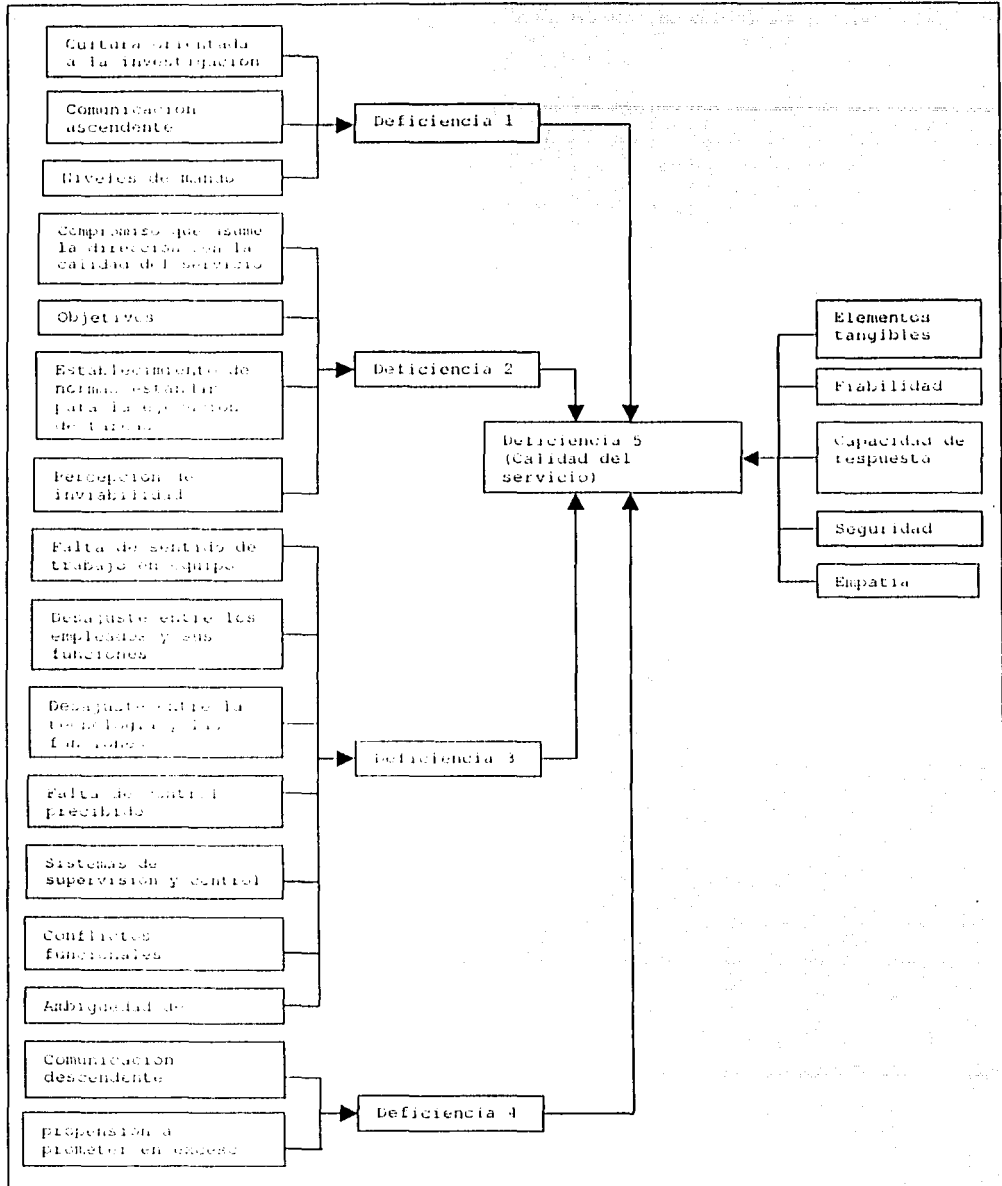
La (Figura 7) nos muestra en donde se pueden encontrar las deficiencias dentro del servicio en la organización.

La calidad y el servicio da como resultado la competitividad

Es un hecho inevitable que en esta época, casi en cualquier parte del mundo, y en México no es la excepción, la clave de éxito reside en ser competitivos,

entendiendo por éxito que la sociedad pueda obtener los satisfactores materiales y/o emocionales que le permitan vivir con calidad. Los satisfactores pueden ser muchos y muy variados, así como las expectativas de cada individuo con respecto al nivel de éstos; sin embargo, en todos los casos se requiere que las organizaciones dedicadas a generar dichos satisfactores sean competitivas.

Figura 7
Deficiencias en la calidad en el Servicio



Zeithaml et al., 1990, Cap.3, p.55

Ser competitivo significa poder operar con ventajas relativas con respecto a otras organizaciones que buscan los mismos recursos y mercados en donde los consumidores demandan cada vez más calidad, precio, tiempo de respuesta y respeto a la ecología.

La búsqueda de nuevos paradigmas es una necesidad en el mundo competitivo de hoy en día si se desea detectar oportunidades de negocio. Cuando estar delante de los competidores se vuelve un asunto de sobrevivencia, la gente se da cuenta de la importancia de desarrollar el hábito de buscar continuamente cambios favorables. Este cambio se consolida sólo si se logra desarrollar una organización de aprendizaje (Senge, 1990, p.23).

Este concepto sostiene que conforme las personas aprenden continuamente de su experiencia y transfieren este conocimiento a situaciones nuevas, la organización desarrolla la capacidad y los recursos para crear e influir en su propio futuro. Cif. (Cantú, 2001, p.23).

Las organizaciones competitivas serán la base para que la economía de un país sea fuerte y sólida. Todo se puede lograr si un país cuenta con una población competente, lo cual significa gente capaz de crear e innovar, y con las facultades necesarias para desarrollar y operar los sistemas tecnológicos y organizacionales.

La competitividad se enfoca a obtener la capacidad de mantenerse adelante y triunfar sobre otros sujetos, o mantenerse en la contienda en forma igual o superior y

una de las formas de ser competitivos es a través de la calidad y el servicio.

Las personas de calidad pueden desarrollar y operar organizaciones de calidad, que a su vez generarán productos y servicios de calidad. Ello no significa que países como México, cuyas economías no han podido proporcionar todos los satisfactores que requiere su sociedad, no hayan contado con gente de calidad. Definitivamente que la ha habido y la sigue habiendo, pero no en la proporción que se necesita para inclinar la balanza a favor. Hace mucha falta más gente de calidad en todos los ámbitos de la actividad humana (Cantú, 1997, p.4).

"La clave radica en un genuino liderazgo de servicio en todos los niveles de la organización, que sea capaz de transmitir la dirección y la inspiración necesarias para mantener y potenciar el compromiso entre los servidores"
(Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1990, p.4)

CAPITULO 4 METODOLOGÍA

HIPÓTESIS

Hi: El cliente interno recibe calidad en el servicio

Ho: El cliente interno no recibe calidad en el servicio

La metodología a emplear es la que los autores Hernández et al.(2003) han propuesto para este tipo de investigaciones y consta de los siguientes cuatro pasos:

- 1.- Diseño de la investigación
- 2.- Selección de la muestra
- 3.- Recolección de datos
- 4.- Análisis de datos

Mismos que se presentan y desarrollan a continuación:

4.1 Diseño de la investigación

La investigación será no experimental porque se realiza sin manipular deliberadamente las variables y sin asignar aleatoriamente a los participantes. En este tipo de investigación no se construye ninguna situación sino que se observan las ya existentes para después analizarlas como lo señala. (Kerlinger 2002, p.420) cfr.(Hernández et al.,1998,p.267)

Se observará a los trabajadores en su entorno natural y se aplicarán cuestionarios sobre la calidad del servicio al cliente interno que posteriormente se analizarán, los participantes se seleccionaron

previamente, sin construir ninguna situación, sino que se observan las situaciones ya existentes.

Por su dimensión temporal o puntos en el tiempo en los cuales se recolectarán los datos, el diseño apropiado <bajo un enfoque no experimental> es el transeccional, su enfoque será cuantitativo, y su alcance inicial o final puede ser exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo (Hernández et al., 1998,p.270).

Para esta investigación se recolectan datos en un solo momento, el cual comprende un período predeterminado de tres meses, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, es como tomar una fotografía de algo que sucede.

Su alcance se inicia como exploratorio por que se trata de una investigación que hasta el momento no se ha practicado dentro de esta empresa y finalizará con un alcance correlacional porque existe relación entre las variables, una es causa y efecto la otra.

4.2 Selección de la muestra

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población, es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que se denomina población.

En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las causas relacionadas con las características de la

investigación o de quién hace la muestra (Hernández et al., 1998, p.304).

En este caso la muestra será no probabilística porque la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las causas relacionadas con las características de la investigación. Se tomará una muestra del personal de base y sindicalizado del área administrativa, en el caso de personal de base, se encuestará a los niveles de mandos medios, y en el caso del personal sindicalizado solamente se encuestará a personal que va desde oficinistas hasta auxiliares.

Se trata de un diseño de investigación cuyo formato inicial es exploratorio el cual pretende generar datos e hipótesis que constituyan la materia prima para la investigación.

La ventaja de la muestra no probabilística bajo el enfoque cuantitativo es su utilidad cuando el diseño no requiere tanto una representatividad de elementos de una población, sino una cuidadosa y controlada elección de sujetos con ciertas características especificadas previamente como ya quedó estipulado; esta muestra será por cuotas porque son de un tipo especial para cierto propósito por ello todos los empleados que presentan los requisitos ya estipulados, recibirán el cuestionario a través de la red interna de la propia organización.

Cálculo de la muestra

Dentro del área administrativa de esta industria existe una población de 253 empleados, de los cuales 73 son trabajadores de base y 162 sindicalizados.

Para determinar la muestra se utilizó la fórmula de Fisher y Navarro para poblaciones finitas:

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

Donde: N = la población

p = probabilidad a favor 50%

q = probabilidad en contra 50%

e = error de estimación 5%

σ intervalo de confianza de 95%

Sustituyendo:

Determinación de la muestra

$$n = \frac{0.96^2 (235) (0.50) (0.50)}{(0.05)^2 (235 - 1) + 0.96^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{1.96^2 (235) (0.50) (0.50)}{(0.05)^2 (235 - 1) + 1.96^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{3.8416^2 (235) (0.25)}{(0.0025) (234) + (3.8416) (0.25)}$$

$$n = \frac{225.694}{1.5454}$$

$$n = 146$$

El porcentaje de empleados de base es de 31.064 y el de empleados sindicalizados es de 68.936.

Muestra de Trabajadores de base
 $=146(0.31064)=46.1847 \approx 47$

Muestra de trabajadores sindicalizados
 $=146(.68936)=100.646=101$

4.3 Recolección de datos

Esta etapa contempla los siguientes puntos:

4.3.1 Selección del instrumento

4.3.2 Aplicación

4.3.3 Codificación

4.3.1 Selección del instrumento

Para la recolección de los datos se seleccionó el instrumento denominado SERVQUAL que consta de un formato de cuestionario (Anexo A) con 44 preguntas o declaraciones de las cuales 22 son sobre expectativas y las 22 restantes sobre percepciones que incluyen declaraciones para cada uno de los cinco criterios sobre la calidad en el servicio, en el cual se basa el SERVQUAL (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía), además de una sección respecto a la importancia relativa de los cinco criterios.

El cuestionario contempla una escala Likert 7 misma que se conservó del cuestionario original elaborado por los autores.

Dentro del instrumento existe una parte complementaria de preguntas que enriquecen la investigación. En esta parte se preguntan datos como: puesto dentro de la organización, edad, sexo y escolaridad para identificar el grado de percepción de la calidad

Las declaraciones del SERVQUAL tanto en expectativas como en percepciones, se han agrupado en función de los cinco criterios, de la siguiente manera:

Criterios	Declaraciones correspondientes
Elementos tangibles	Declaraciones de la 1 a la 4
Fiabilidad	Declaraciones de la 5 a la 9
Capacidad de Respuesta	Declaraciones de la 10 a la 13
Seguridad	Declaraciones de la 14 a la 17
Empatia	Declaraciones de la 18 a la 22.

Para calcular la calidad de un servicio con SERVQUAL, es necesario realizar la diferencia que existe entre las puntuaciones que asignen los clientes a las distintas parejas de declaraciones (expectativas - percepciones). (Anexo E)

Validación del cuestionario

Aunque el cuestionario ha sido validado por los autores desde su presentación, se juzga conveniente proceder a reunir los requisitos esenciales.

Hernández et al. (2003,p.346) indica que todo instrumento de recolección de datos debe reunir dos requisitos esenciales: confiabilidad y validez

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales.

Existen diversos procedimientos para calcular la confiabilidad en este caso se tomó el Coeficiente Alfa de Cronbach, que fue desarrollado por Cronbach (1970) y requiere una sola administración del instrumento de medición, produciendo valores que oscilan entre 0 y 1 considerándose el instrumento confiable cuando el valor es mayor o igual a 0.6.

Cálculo del Alfa de Cronbach

Una vez capturados los datos en la hoja de excel (Anexo B) se obtiene la matriz de correlación (Anexo C) para obtener el coeficiente mencionado.

$$\alpha = \frac{\sum p}{NP} = \frac{NP}{1 + p(N-1)}$$

Donde:

$\Sigma \bar{p}$ = Suma de correlaciones no repetidas

NP = Número de correlaciones no repetidas

N = Número de ítems del cuestionario

Sustituyendo:

$$p = \frac{97.1199}{946} \quad p = 0.1026$$

$$\alpha = \frac{44(0.1026)}{1+(0.1026)(44-1)} \quad \alpha = \frac{4.5144}{1+(0.1026)(43)} \quad \alpha = \frac{4.5144}{5.4118}$$

$$\alpha = 0.8$$

Resultado:

El cuestionario es confiable porque $0.8 > 0.6$

La validez se refiere al grado que el instrumento realmente mide la variable que pretende medir; la validez es un concepto del cual pueden tenerse diferentes tipos de evidencia:

- 1.- Evidencia relacionada con el contenido
- 2.- Evidencia relacionada con el criterio
- 3.- Evidencia relacionada con el constructo

La evidencia relacionada con el contenido se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide. Es el grado en que la medición representa el concepto medido.

La evidencia relacionada con el criterio establece la validez de un instrumento de medición comparándola con algún criterio externo. Este criterio es un estándar con el que se juzga la validez del instrumento (Wiersma,1999). Cuanto más se relacionen los resultados del instrumento de medición con el criterio, la validez del criterio será mayor.

La evidencia relacionada con el constructo se refiere al grado en que una medición se relaciona de manera consistente con otras mediciones, de acuerdo con hipótesis derivadas teóricamente y que conciernen a los conceptos (o constructos) que se están midiendo (Hernández et al.1998,pp,347,348,349).

Validez total=validez de contenido+validez de criterio+validez de constructo

El cuestionario muestra evidencia de contenido porque es el mismo que los autores presentan junto con su modelo y es el internacionalmente se ha usado para evaluar la calidad en el servicio cuantitativamente.

El cuestionario muestra evidencia de criterio porque ha sido validado en los Estados Unidos para probar su funcionalidad en diferentes sectores de servicios como son: banca minoritaria, llamadas de larga distancia, corredores de valores y tarjetas de crédito, reparación de equipos electrodomésticos, compañías de seguros, servicios de telefonía <larga distancia>, servicios bancarios y corredores de inversiones. Por lo anterior

queda demostrado que el instrumento ha sido suficientemente comparado con algún criterio externo.

El cuestionario muestra evidencia de constructo porque a lo largo del marco teórico se ha mostrado que existe una relación teórica entre los conceptos utilizados en la investigación.

De acuerdo a la ecuación de validez total, el instrumento ha dado evidencias de ello

4.3.2 Aplicación

El cuestionario se aplicó a través del sistema intranet o correo electrónico de la industria, durante tres meses se mantuvo vigente para los niveles específicos y cuando el cuestionario era contestado automáticamente se borraba del sistema y entraba en una base de datos en excel

4.3.3 Codificación

La base de datos de excel se encuentra distribuida de la siguiente manera:

Un banco de datos con las siguientes características la primera columna muestra el número de los encuestados, la segunda columna con la percepción del encuestado, la tercera columna con la expectativa del encuestado, y la cuarta columna con la resta de la perspectiva menos la expectativa esta fórmula se repite con las preguntas o

bloques de preguntas de cada elemento hasta tener las veintidos preguntas del cuestionario, este formato es sólo el banco de datos.

Ese banco de datos es la base para el (Anexo E) que es la base de datos para ponderar los criterios que van desde la pregunta 1 a la 4 (elementos tangibles) y en la siguiente columna una fórmula que resta las percepciones menos las expectativas, las subsiguientes cinco columnas son para establecer la media de cada encuesta, que es el resultado del SERVQUAL, no ponderado, la importancia relativa y la ponderación; nos llevan a el SERVQUAL ponderado en las siguientes columnas se utiliza la misma distribución para los otros cuatro criterios, dividiendo las preguntas según el criterio de los autores.

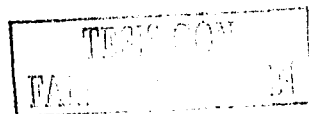
Por qué se pondera

Por que por encuestado se obtiene una calificación de importancia relativa, y esta va de acuerdo a los cinco criterios establecidos por los autores, esta importancia multiplicará las medias para obtener de forma mas relevante la importancia que el encuestado le da a ese criterio, y esto nos lleva a obtener una puntuación mas real de lo que el encuestado nos respondió.

Existe una base de datos donde se codifica por escolaridad y clave de puestos (Anexo D) respectivamente cuyas abreviaturas se capturan en las últimas columnas del (Anexo E).

4.3.4 Preparación para el análisis

Una vez que se ha dado evidencia de que el instrumento es confiable y válido, se procedió a calcular la calificación SERVQUAL tanto ponderada como no ponderada para los diferentes criterios o dimensiones de servicio según el procedimiento indicado anteriormente (Anexo E).



CAPITULO 5 ANÁLISIS DE DATOS

A pesar de que el examen de las puntuaciones SERVQUAL (que muestran las diferencias que existen entre las expectativas y las percepciones de los clientes) puede ofrecer una clara visión en profundidad de la situación, pues se pueden hacer valiosas observaciones adicionales siguiendo el comportamiento de las expectativas y las percepciones, los autores le dan un parámetro de -3 a +3, en donde -3 expresa la parte mas negativa, porque cuando una empresa llega a este parámetro o más se acerca a el, se presupone que el cliente esta percibiendo que no le están dando lo que le prometieron, si por el contrario se llegara al +3 que sería en dado caso lo mas positivo, también se corre el riesgo de que el cliente sienta que sus expectativas son sobrepasadas y cuando no se pueda sobrepasar las expectativas esto repercutirá en detrimento de la empresa, porque el cliente se sentirá defraudado por la misma, lo ideal en este caso es estar en el 0 pues las expectativas del clientes se cumplen con las percepciones justas, y al estar entre el rango de -1 + 1 será un rango adecuado en el cual se puede mantener una empresa. Existen dos formas de ver el comportamiento: uno a través de el resultado del SERVQUAL no ponderado, el cual nos da un resultado de lo que percibe el cliente directamente.

Y la otra forma es a través del resultado ponderado el cual no da una diferencia en función a las



percepciones y expectativas de los empleados, sobre la calidad del servicio, obteniendo una calificación de alta, media y baja que se obtiene a partir de sus puntuaciones individuales, así como también a que criterio le atribuyen una mayor importancia y esto nos lleva a determinar, que criterios deben estudiarse o investigarse mas a fondo, y si es necesario utilizar completamente todo el instrumento.

Los porcentajes obtenidos de la aplicación del instrumento son:

Fiabilidad	23.0%
Empatía	22.4%
Capacidad de respuesta	18.3%
Seguridad	17.9%
Elementos tangibles	17.8%

Los parámetros dados por los autores del instrumento con relación al orden y porcentaje de las dimensiones son:

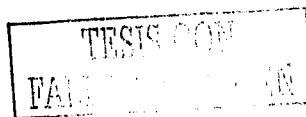
Fiabilidad con un porcentaje cercano a 32
Capacidad de respuesta con un porcentaje cercano a 22
Seguridad con un porcentaje cercano a 19
Empatía con un porcentaje cercano a 16
Elementos tangibles con un porcentaje cercano a 11

Se observa que la fiabilidad prevalece como la dimensión más importante para el cliente.

Los elementos tangibles continúan como la dimensión menos importante para el cliente al evaluar la calidad de un servicio.

La empatía que tradicionalmente está colocada en el cuarto lugar en las preferencias del cliente, sorpresivamente en esta aplicación se encuentra colocada en el segundo lugar, situación que indica que para el cliente es importante que el proveedor del servicios se "ponga en su lugar" no estando dispuesto a sacrificar esta dimensión en aras de un servicio seguro y con una alta capacidad de respuesta.

La seguridad se encuentra un lugar abajo de la capacidad de respuesta, como tradicionalmente se evalúa y como se ha mostrado en la teoría.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como puede observarse dentro de esta empresa existe un clima de poca confianza entre los empleados, dentro del criterio de confiabilidad los trabajadores sindicalizados muestran en algunos casos, desconfianza en la capacidad del personal de base, a su vez el personal de base muestra un margen de desconfianza hacia el personal sindicalizado, por lo tanto, los trabajadores de base confían más entre ellos mismos, que en los trabajadores sindicalizados.

Una recomendación en este caso es poner a trabajar en equipo a personal de base con el personal sindicalizado, ya que debe existir una mayor apertura y comunicación, para que puedan entender lo importante que es establecer equipos de trabajo, sólo a través de estos pueden complementarse en cuanto a conocimientos, para así conseguir un buen servicio dentro y fuera del área.

El criterio de empatía es otro de los que se ve afectado dentro del personal sindicalizado, esto se refleja en una desconfianza, entre los mismos compañeros de trabajo, puede tratarse en primer lugar por el hecho de acaparar trabajos, para sentirse indispensables dentro del área, o puede tratarse de una falta de seguridad en el trabajo, o el sentir que la empresa no los identifica como personas y esto se refleja en una falta de colaboración hacia los demás compañeros, por esto se

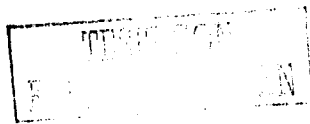


propone establecer equipos de trabajo en cada una de las áreas de ser posible con equipos multidisciplinarios, para que se establezca un mayor conocimiento del personal en las diferentes áreas.

Una recomendación es cambiar de puestos si un trabajador del área de finanzas, en contabilidad (por ejemplo) lo tenemos ubicado en el área de costos, podemos ir complementando su experiencia si lo ubicamos en un equipo de trabajo en el área de compras, y luego en el área de ventas, impuestos etc, esto complementará su visión de los costos, además que comenzará a entender los problemas a los que se enfrenta su compañero de trabajo o su cliente

De acuerdo al grado de escolaridad que presentan, la seguridad refleja un factor muy importante dentro de estos trabajadores. La escolaridad y la experiencia acumulada los va colocando en lugares en los que ellos mismos sienten que tienen ventajas sobre otros trabajadores sobre todo de base, vemos en el análisis comparativo que los trabajadores de base, no se sienten muy seguros, con respecto a sus puestos, por la facilidad con que son ubicados en otros puestos, mas o menos importantes.

Una propuesta sería mayor estabilidad en los puestos de trabajo para los trabajadores de base, y para lograr que los mismos sean más propositivos, poner en práctica o integrar las propuestas que ellos mismos hacen para mejorar su trabajo, recordando en todo momento que es él quien conoce mejor su trabajo.



Se deben establecer políticas de servicio sobre todo en el área de administración, para incrementar la productividad de sus trabajadores y así mejorar el clima de la organización.

Tomando en cuenta que ya se identificaron los puntos donde se debe comenzar a trabajar, en cuanto a calidad en el servicio, se propone utilizar los cuestionarios para directivos, para entrelazar los puntos divergentes y comenzar a trabajar sobre la capacitación y los cambios necesarios.

De acuerdo con el pensador contemporáneo Carlos Llano
"La verdadera calidad no está en las cosas que hace el hombre, sino en el hombre que hace las cosas"

TESIS CON
FALSO DE ORIGEN

REFERENCIAS

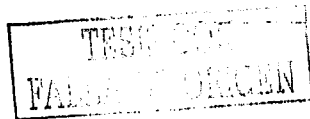
- ALBRECHT, K. (1990), *Servicio al cliente interno*, México: Paidós.
- ALBRECHT, K. (1989), *La revolución del servicio*, Colombia: Legis.
- ALBRECHT, K. (1990), *La excelencia en el servicio*, Colombia: Legis.
- CANTÚ-DELGADO, H. (2001), *Desarrollo de una cultura de calidad*, México: McGraw-Hill.
- CARLIZON, J. (1987), *El momento de la verdad*, Cambridge, Mass: Ballinger Publishing Company
- CRONBACH, L. (1970), *Essentials of psychological testing*, Argentina: Losada.
- CROSBY, P. (1991), *La Calidad no cuesta*, México: Continental.
- DEMING, E. (1989), *Calidad, productividad y competitividad*, España: Díaz de Santos.
- GINEBRA, J. y ARANA DE LA GARZA, R. (1991), *Dirección por servicio*, México: McGraw Hill.
- GUAJARDO GARZA, E. (1996), *Administración de la calidad total*, México: Pax.
- HOROVITZ, J. (1990), *La calidad del servicio*, México: McGraw Hill.
- HERNÁNDEZ SAMPTERI, R. FERNANDO COLLADO, C. BAPTISTA LUCIO, P. (2003), *Metodología de la investigación*, México: McGraw Hill.
- ISHIKAWA, K. (1993) *¿Qué es el control total de la calidad?*, Colombia: Norma.
- JURAN, J. (1990), *Juran y el liderazgo para la calidad*, España: Díaz de Santos.
- MCCANN, R. (1991), *El placer de servir*, México: Pax.
- ROSENDER, A.C. (1994), *Los catorce puntos de Deming aplicados al servicio*, España: Díaz de Santos.
- RODRÍGUEZ ESTRADA, M. y ESCOBAR BORRERO, R. (1996), *Creatividad en el servicio*, México: McGraw Hill.
- SHAW, J.C. (1990), *Gestión de servicios*, España: Díaz de Santos.
- ZEITHAML, V., PARASURAMAN, A. y BERRY L. (1990), *Calidad total en la gestión de servicios*, España: Díaz de Santos.

FALTA DE PAGINA

ANEXOS

TESIS CON
FALLA DE COPIADO

**ANEXO A
CUESTIONARIO**



ANEXO A Bienvenido a la consulta para determinar la calidad del servicio .

A través de esta consulta en pantalla podrás proporcionar los datos necesarios para determinar si la calidad del servicio es la óptima.

Datos generales:

Régimen: De Base () Sindicalizado ()
 Puesto que ocupa ()
 Edad ()
 Sexo H () M ()
 Escolaridad: Secundaria () Preparatoria () Técnica () Universidad () Grado:
 T= Terminada. Grado: El último grado que obtuvo Ejemplo: Licenciado en: Ingeniero en: Maestría en:
 Doctorado en: en estos casos su Licenciatura más el último grado. Ejemplo Contador Público Maestría en Administración.

Instrucciones Esta parte del estudio se centra en lo que usted cree que debe tener una empresa, para que sus trabajadores puedan ofrecer un servicio de calidad. Por favor indique, lo que usted piensa que son las características esenciales de un servicio de calidad. Si en la declaración o pregunta usted opina que la característica no es esencial para dar un buen servicio trace un círculo alrededor del número 1. Si cree que la característica es absolutamente esencial trace un círculo alrededor del número 7. Si sus convicciones no son tan definitivas haga un círculo alrededor de cualquiera de los números intermedios.

Una empresa de transformación

- | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1.- Debe tener equipos de apariencia moderna | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2.- Las instalaciones físicas deben ser visualmente atractivas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3.- Los empleados deben tener una apariencia pulcra | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4.- Los elementos; materiales relacionados con el servicio deben ser atractivos (Anuncios, Folletos, Marcas etc.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5.- Cuando prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 6.- Cuando un cliente tiene un problema, muestran sincero interés en solucionar dicho problema. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 7.- Deben realizar el servicio bien a la primera vez | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8.- Deben concluir el servicio en el tiempo prometido | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 9.- Deben mantener sus registros exentos de errores | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 10.- Los empleados deben comunicar a sus clientes cuándo concluirá la relación del servicio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 11.- Los empleados deben ofrecer servicios rápidos a sus clientes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 12.- Los empleados deben siempre estar dispuestos a ayudar a los clientes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 13.- Los empleados nunca deben estar demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 14.- El comportamiento de los empleados debe transmitir confianza a sus clientes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 15.- Los clientes deben sentir seguridad en sus transacciones | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 16.- Los empleados deben ser siempre amables con los clientes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 17.- Los empleados deben tener los conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 18.- Deben dar a sus clientes una atención individualizada | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 19.- Tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 20.- Deben ofrecer una atención personalizada a sus clientes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 21.- Debe existir una preocupación por los mejores intereses de sus clientes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 22.- Deben comprender las necesidades específicas de los clientes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Para finalizar nos gustaría que nos dijeras, que importancia tiene para ti en particular, estos cinco criterios enumerándolos, por importancia del 1 al 10. Siendo el 10 el más importante y el 1 el menos importante

- | | |
|--|-------|
| 1.- La apariencia de las instalaciones, equipos, personal y material | _____ |
| 2.- La habilidad para realizar el servicio prometido de forma segura | _____ |
| 3.- La disposición para ayudar a los clientes y darles un servicio rápido | _____ |
| 4.- El conocimiento y trato amable de los empleados y la habilidad para transmitir un sentimiento de confianza | _____ |
| 5.- Cuidado, atención individualizada que le debe dar a sus clientes | _____ |



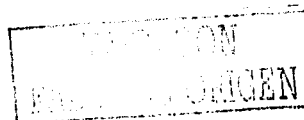
Segunda parte:

El siguiente grupo de declaraciones nos lleva a lo que usted percibe del servicio actual.

Si traza un círculo alrededor del número 7 significa que está fuertemente de acuerdo con la declaración y si traza un círculo alrededor del número 1 significa que está fuertemente en desacuerdo con la declaración. Usted puede trazar un círculo alrededor de cualquiera de los números intermedios que mejor representen sus convicciones al respecto.

En su área de trabajo

1.- Los equipos tienen la apariencia de ser modernos	1	2	3	4	5	6	7
2.- Las instalaciones son atractivas	1	2	3	4	5	6	7
3.- Los empleados tienen una apariencia pulcra	1	2	3	4	5	6	7
4.- Los materiales relacionados con el servicio son atractivos (Folletos, etc)	1	2	3	4	5	6	7
5.- Cuando prometen hacer algo lo hacen	1	2	3	4	5	6	7
6.- Cuando usted tiene un problema, muestran sincero interés en solucionarlo	1	2	3	4	5	6	7
7.- Realizan bien el servicio desde la primera vez	1	2	3	4	5	6	7
8.- Concluyen el servicio en el tiempo en que prometen hacerlo	1	2	3	4	5	6	7
9.- Mantienen sus registros exentos de errores	1	2	3	4	5	6	7
10.- Siempre informan con precisión a los clientes, de cuándo concluirá cada servicio	1	2	3	4	5	6	7
11.- Los empleados sirven con rapidez	1	2	3	4	5	6	7
12.- Los empleados se muestran dispuestos a ayudarle	1	2	3	4	5	6	7
13.- Los empleados nunca están demasiado ocupados como para responder, sus preguntas	1	2	3	4	5	6	7
14.- El comportamiento de los empleados transmite confianza	1	2	3	4	5	6	7
15.- Se siente usted seguro en sus transacciones	1	2	3	4	5	6	7
16.- Los empleados son siempre amables con usted	1	2	3	4	5	6	7
17.- Los empleados tienen los conocimientos suficientes para contestar las preguntas que les hace.	1	2	3	4	5	6	7
18.- Le dan una atención individualizada	1	2	3	4	5	6	7
19.- Tienen horarios de trabajo convenientes	1	2	3	4	5	6	7
20.- Le dan atención personalizada	1	2	3	4	5	6	7
21.- Se preocupan por sus mejores clientes	1	2	3	4	5	6	7
22.- Comprenden sus necesidades específicas	1	2	3	4	5	6	7



ANEXO B

CAPTURA DE DATOS

ANEXO B HOJA DE EXCELL CAPTURADA DE DATOS

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	5	7	4	6	3	6	6	7	4	3	6	5	6	5	8	5	8	7	6	7	6	7	4
2	6	7	4	6	6	7	7	7	7	3	6	5	6	5	7	5	8	4	7	5	8	4	7
3	5	7	6	6	3	6	6	7	6	2	7	5	6	4	7	5	7	7	6	7	6	3	6
4	3	7	4	5	6	7	5	7	7	3	4	7	4	5	7	6	4	6	6	4	7	6	7
5	5	8	2	6	4	7	5	8	5	2	3	6	6	7	6	7	6	5	6	5	8	5	8
6	6	7	4	7	6	7	4	7	4	3	7	5	6	5	4	7	6	5	6	7	4	7	5
7	6	7	6	7	4	5	4	5	4	1	4	7	3	6	7	6	6	5	6	7	6	7	6
8	7	7	4	5	2	5	7	6	4	3	7	6	5	7	7	7	6	4	5	5	7	7	6
9	5	7	4	5	6	5	6	7	3	2	2	0	6	3	6	7	6	7	3	0	7	6	7
10	5	7	4	6	8	5	5	6	3	7	5	4	0	5	3	7	5	4	0	5	3	7	5
11	4	7	2	5	6	7	5	7	5	7	4	6	6	7	5	6	4	6	4	5	6	7	5
12	6	7	1	6	4	7	4	6	2	7	4	6	5	5	7	7	6	5	7	7	4	6	7
13	6	7	2	6	5	7	7	7	1	6	4	6	3	6	5	7	7	7	4	7	4	6	5
14	5	7	4	7	4	6	6	7	4	7	5	7	6	5	6	7	6	7	6	7	7	7	4
15	5	6	4	7	6	6	7	6	5	7	4	7	5	4	7	3	7	4	5	4	7	6	7
16	6	6	4	7	3	6	5	7	3	7	7	6	5	7	4	6	6	6	4	7	6	5	6
17	5	7	4	5	4	7	7	6	3	7	7	6	3	6	3	6	4	5	3	6	6	7	7
18	4	5	2	5	3	6	5	7	3	6	4	7	4	6	5	6	7	0	5	7	6	5	6
19	4	6	4	6	4	7	5	7	7	7	4	6	5	7	7	4	7	2	6	6	7	3	6
20	6	6	4	7	3	6	6	7	4	7	3	6	6	7	4	6	4	7	3	6	6	6	7
21	7	7	1	6	4	5	4	7	2	6	3	7	5	7	4	6	4	6	7	7	5	7	6
22	6	7	4	7	6	6	4	7	5	7	6	6	2	6	3	7	5	7	4	7	6	6	7
23	6	7	2	6	4	6	3	6	2	7	7	6	5	7	6	6	7	4	6	2	5	6	5
24	5	7	4	6	2	5	4	6	6	7	5	6	5	5	6	5	5	6	5	6	6	7	6
25	5	7	2	4	4	6	4	7	1	5	7	6	5	6	6	4	6	6	7	6	6	4	7
26	5	7	4	5	5	6	5	7	2	6	5	6	4	7	5	7	0	7	0	7	4	7	5
27	5	6	4	5	5	7	6	7	6	4	6	5	4	5	4	6	5	4	6	6	7	2	6
28	7	7	4	6	6	7	6	7	6	6	6	7	3	5	4	7	6	7	6	7	4	6	7
29	5	7	3	7	4	4	4	5	6	7	7	6	3	5	4	7	6	7	4	6	7	4	7
30	6	7	4	7	4	5	5	7	6	6	5	6	4	7	7	1	6	4	7	4	5	6	7
31	7	7	4	6	7	6	6	7	7	7	3	6	4	6	4	6	5	3	5	3	6	6	7
32	7	7	5	7	4	7	5	6	5	6	4	5	4	7	4	5	1	6	2	5	5	6	7
33	5	7	4	7	4	7	5	7	3	6	7	6	4	7	6	6	4	7	4	6	4	6	5
34	5	6	4	7	8	7	5	7	4	7	3	7	5	7	7	4	4	6	4	7	4	6	4
35	7	6	6	7	6	7	6	7	4	7	6	7	6	7	6	6	7	6	6	7	6	7	7
36	7	6	6	7	6	7	6	7	5	6	6	4	7	6	7	4	7	6	7	4	6	7	6
37	7	7	6	6	4	6	7	7	7	6	6	6	6	7	6	7	4	7	6	7	6	7	6
38	6	7	5	6	4	5	7	6	6	5	7	7	5	6	5	6	2	4	6	6	7	6	5
39	7	6	5	6	4	5	6	7	7	7	5	6	6	7	5	6	7	6	7	6	7	6	7
40	7	6	5	7	5	7	7	6	7	6	4	6	6	7	5	6	6	6	5	7	6	6	7
41	6	5	5	7	4	6	6	7	7	6	5	7	7	6	6	6	7	4	6	5	7	6	6
42	8	5	4	7	6	7	7	7	6	4	7	4	6	7	4	6	1	5	6	7	5	6	7
43	6	7	5	7	8	7	6	7	6	7	5	7	6	6	6	7	6	5	6	7	7	6	5
44	6	7	6	7	7	6	6	6	7	5	6	5	6	7	6	4	6	5	6	7	7	6	4
45	7	7	4	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	5	5	6	6	6	6	6	7
46	7	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	5	6	4	7	6	7	5	6	7
47	7	6	7	6	6	7	7	5	7	6	6	7	0	6	4	7	4	6	5	6	7	7	6
48	6	5	7	6	6	7	7	6	5	7	7	6	5	6	4	7	4	6	5	7	7	6	7
49	5	6	6	7	5	7	6	7	4	6	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7
50	7	5	6	6	5	6	6	6	4	6	4	7	6	5	5	7	7	6	6	7	6	7	6
51	6	7	7	6	4	6	6	6	6	4	7	5	6	5	7	6	5	4	8	4	6	5	7
52	5	7	6	5	4	5	7	7	5	6	4	6	6	6	6	6	6	7	6	7	5	6	6
53	6	5	5	7	5	7	6	7	7	6	5	6	6	7	5	6	5	7	2	6	6	7	6
54	7	6	5	6	6	7	7	7	6	7	6	7	6	7	6	4	6	7	2	5	7	6	6
55	7	6	5	7	6	7	6	7	7	6	5	6	6	6	7	5	7	6	7	7	6	6	6
56	7	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	5	7	3	6	6	7	6	7	4	6	7	6
57	6	7	6	7	4	6	5	7	6	7	5	6	7	7	6	1	6	4	7	6	6	6	6
58	6	5	6	6	4	7	6	7	6	6	4	7	7	6	5	3	7	4	6	7	7	6	7
59	6	7	5	6	5	7	6	7	6	5	7	7	5	5	6	4	6	4	6	5	6	6	6
60	6	6	6	7	6	6	7	7	5	6	6	6	6	5	6	5	4	6	6	7	6	6	7
61	6	5	5	7	4	6	7	7	5	7	7	6	6	4	7	4	6	6	5	6	6	6	6
62	6	5	7	5	7	7	6	5	7	6	6	5	6	4	7	6	6	3	5	4	6	7	6
63	6	5	4	7	5	7	7	7	7	7	6	6	4	7	5	7	4	7	2	6	2	6	6
64	7	5	3	4	3	5	7	7	2	5	6	6	2	3	5	6	4	6	6	7	4	6	7
65	5	6	3	4	3	5	7	7	3	5	4	6	4	4	5	7	5	6	4	6	6	6	7
66	5	5	2	4	1	3	5	7	1	5	3	6	5	3	6	6	7	2	3	6	6	7	6
67	7	7	3	4	2	5	6	6	3	6	4	6	3	4	5	6	5	7	4	6	3	6	5
68	4	2	4	3	4	6	7	3	5	2	6	2	4	3	5	6	7	6	4	6	5	6	4
69	3	2	5	1	4	6	7	2	4	3	5	4	6	3	7	5	7	4	5	4	7	4	5
70	3	4	3	6	3	4	4	3	4	4	5	7	4	6	5	6	4	6	4	6	5	6	4
71	4	4	3	5	3	4	6	5	3	4	5	6	2	5	4	5	2	5	5	6	4	5	5
72	4	5	2	4	1	4	7	7	2	3	6	2	5	3	7	2	4	3	6	6	7	5	7
73	5	7	3	6	1	4	7	7	1	4	6	6	6	5	7	5	7	1	4	7	6	7	4
74	3	7	2	3	2	5	7	7	5	7	1	3	5	5	6	3	6	2	5	4	7	4	6
75	5	6	2	5	1	4	6	6	5	6	5	6	3	4	4	7	4	6	3	6	6	5	6
76	3	2	2	4	1	5	6	6	3	6	3	6	1	5	5	7	3	6	5	6	4	7	4
77	7	5	1	5	1	4	3	4	4	6	2	5	6	6	4	6	3	4	4	6	4	6	4

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22																								
156	5	7	4	6	3	7	4	0	6	7	6	5	2	4	1	5	3	7	4	7	4	5	4	0	2	6	2	5	4	6	3	6	0	7	5	0	2	8	4	7	4	6	4	6		
157	5	6	2	7	4	6	5	5	4	5	6	5	3	4	1	5	3	6	3	5	3	6	3	5	2	6	3	7	4	5	5	5	4	5	5	6	5	6	2	5	5	5	3	6	3	7
158	5	6	2	7	4	4	5	4	4	6	6	6	3	5	2	7	3	6	3	6	3	0	2	5	4	6	3	4	4	7	4	5	5	7	3	5	6	7	3	4	5	7	3	4	5	7
159	6	7	4	5	3	5	4	6	5	6	5	7	2	5	1	6	2	6	2	7	2	5	3	6	2	5	4	5	3	5	4	6	4	5	6	7	2	6	4	5	2	7	2	6	6	
160	4	6	5	6	4	5	4	6	6	7	5	6	4	6	3	7	3	7	4	5	4	7	2	6	3	7	2	7	5	6	2	6	4	5	4	7	2	5	3	4	2	6	2	6	6	
161	4	7	5	6	4	5	4	7	4	7	6	7	3	5	2	5	4	5	2	7	2	6	3	7	4	6	2	6	4	6	2	6	6	5	5	6	3	0	2	8	4	5	3	6		
162	5	6	4	7	3	6	6	6	4	5	5	7	2	7	1	5	4	6	2	5	5	4	5	4	7	4	5	2	6	3	5	6	6	6	7	4	7	3	7	3	7	2	6	6		
163	4	6	3	7	2	6	5	5	5	4	7	6	2	6	3	4	3	7	3	6	3	6	2	6	3	7	2	6	2	5	3	6	5	5	7	7	3	5	3	5	2	6	4	7		
164	6	7	4	5	3	7	6	5	6	5	5	6	2	6	3	5	2	7	5	6	2	6	2	7	2	6	3	5	3	6	2	5	3	7	4	5	2	6	4	7	4	6	3	5		
165	5	7	4	6	4	6	6	7	6	6	5	7	2	7	2	6	4	5	4	6	2	6	2	7	3	6	5	7	4	5	3	7	3	7	5	5	2	5	3	5	3	7	2	5		
166	4	6	4	6	5	7	5	6	4	7	6	7	3	7	4	6	3	6	3	7	2	6	3	7	4	5	3	7	4	5	4	5	4	5	5	5	2	7	4	6	2	5	2	6		
167	4	6	5	6	3	5	5	7	3	6	6	7	3	5	2	7	3	6	2	7	4	7	4	5	4	5	3	6	2	6	3	6	3	5	6	5	3	6	5	2	7	2	6	2	7	
168	6	6	4	7	4	7	6	6	4	5	6	5	4	6	2	6	3	7	2	6	3	6	2	6	4	7	2	6	3	7	2	5	5	6	6	5	3	5	2	7	2	7	4	7		
169	6	7	3	6	3	6	4	5	3	5	5	7	3	7	3	6	4	5	3	6	3	7	4	6	4	5	2	5	5	5	2	5	3	4	5	7	2	6	4	5	3	7	4	6		
170	5	5	4	6	2	6	5	6	5	6	4	6	2	7	3	5	4	6	4	7	5	6	3	7	3	7	4	6	4	0	2	5	5	6	4	5	4	5	4	6	4	7	3	7		
171	6	6	4	6	3	5	4	6	5	7	6	7	2	6	2	6	3	6	4	5	4	0	3	7	2	6	4	7	3	5	2	5	6	5	4	6	3	7	5	0	4	6	3	5		
172	6	7	3	7	2	4	6	6	3	7	6	7	3	7	3	5	5	7	3	5	2	7	2	6	3	6	4	7	3	5	2	6	6	5	5	6	4	6	4	5	2	5	2	6		
173	6	7	3	5	2	4	4	7	3	6	5	7	4	7	2	6	4	7	2	6	2	5	4	6	2	6	3	7	3	6	3	6	4	6	6	4	6	6	7	2	6	5	6	3	6	
174	5	7	5	6	3	6	5	6	5	7	6	7	3	6	1	6	3	6	2	7	2	6	2	7	4	6	3	7	4	6	4	7	4	6	5	7	5	7	4	7	4	5	2	5	3	7

TESIS CON
FECHA DE ORIGEN

ANEXO C
MATRIZ DE CORRELACIÓN

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ANEXO C

Tabla de correlación

b	1	0.080	0.223	0.110	0.185	0.174	0.179	0.058	0.122	-0.022	0.126	0.079	0.242	0.136	0.179	0.082	0.264	0.115	0.110	0.000	0.138	-0.024	0.240
c	0.080	1	0.315	0.244	0.263	0.292	0.018	0.109	0.208	0.182	0.250	-0.016	0.138	0.090	0.075	0.055	0.148	0.091	-0.002	-0.015	0.074	-0.049	-0.020
d	0.223	0.315	1	0.577	0.508	0.409	0.314	0.269	0.475	0.169	0.348	0.171	0.315	0.228	0.220	0.044	0.196	0.062	0.193	0.080	0.234	0.040	0.309
e	0.110	0.244	0.577	1	0.396	0.337	0.136	0.094	0.372	0.231	0.407	0.172	0.196	0.297	-0.026	-0.056	0.082	0.024	0.070	-0.013	0.048	-0.053	0.203
f	0.185	0.263	0.508	0.396	1	0.637	0.352	0.272	0.410	0.141	0.360	0.171	0.374	0.257	0.198	0.206	0.172	0.130	0.187	0.068	0.179	0.011	0.362
g	0.174	0.292	0.409	0.337	0.637	1	0.387	0.234	0.399	0.157	0.407	0.167	0.312	0.266	0.103	0.083	0.118	0.141	0.258	0.167	0.052	0.062	0.236
h	0.179	0.018	0.314	0.136	0.352	0.3872	1	0.316	0.099	-0.054	0.089	0.013	0.195	-0.013	0.143	0.103	0.230	0.184	0.158	0.090	0.136	0.170	0.304
i	0.058	0.109	0.269	0.094	0.272	0.2336	0.316	1	0.105	0.101	0.058	0.034	0.233	0.050	0.100	0.212	0.218	0.014	0.047	-0.105	0.214	-0.007	0.240
j	0.122	0.208	0.475	0.372	0.410	0.3993	0.099	0.105	1	0.290	0.289	0.120	0.209	0.189	0.097	-0.001	0.078	0.090	0.240	-0.031	0.178	-0.023	0.172
k	-0.022	0.182	0.169	0.231	0.141	0.1572	-0.054	0.101	0.290	1	0.196	0.060	0.060	0.140	-0.112	0.023	-0.135	0.120	-0.107	0.000	-0.032	-0.114	0.000
l	0.126	0.250	0.348	0.407	0.360	0.4066	0.089	0.058	0.289	0.196	1	0.329	0.138	0.353	-0.191	-0.069	0.050	0.166	0.125	0.230	-0.093	-0.085	-0.061
m	0.079	-0.016	0.171	0.172	0.171	0.1672	0.013	0.034	0.120	0.060	0.329	1	0.067	0.216	-0.048	0.094	0.153	0.034	0.014	0.066	-0.200	0.006	0.053
n	0.242	0.138	0.315	0.196	0.374	0.3124	0.195	0.233	0.209	0.060	0.138	0.067	1	0.262	0.415	0.211	0.274	0.118	0.185	-0.037	0.349	0.180	0.382
o	0.136	0.090	0.228	0.297	0.257	0.2662	-0.013	0.050	0.189	0.140	0.353	0.216	0.262	1	0.012	0.051	0.042	-0.007	0.100	0.085	-0.061	0.024	0.089
p	0.179	0.075	0.220	-0.026	0.158	0.1035	0.143	0.100	-0.097	-0.112	-0.191	-0.048	0.415	0.012	1	0.343	0.455	0.133	0.211	-0.052	0.448	0.237	0.518
q	0.082	0.055	0.044	-0.056	0.206	0.0825	0.103	0.212	-0.001	0.023	-0.069	0.094	0.211	0.051	0.343	1	0.241	0.104	0.066	0.009	0.073	0.185	0.334
r	0.264	0.148	0.196	0.082	0.172	0.118	0.230	0.218	0.078	-0.135	0.050	0.153	0.274	0.042	0.455	0.241	1	0.157	0.259	-0.026	0.289	0.159	0.350
s	0.115	0.091	0.062	0.024	0.130	0.1407	0.184	0.014	0.090	0.120	0.166	0.034	0.118	-0.007	0.133	0.104	0.157	1	-0.023	0.134	0.074	0.126	0.038
t	0.110	-0.002	0.193	0.070	0.187	0.2578	0.158	0.047	0.240	-0.107	0.125	0.014	0.185	0.100	0.211	0.066	0.259	-0.023	1	0.166	0.253	0.100	0.240
u	0.000	-0.015	0.080	-0.013	0.068	0.1667	0.090	-0.105	-0.031	0.000	0.230	0.066	-0.037	0.085	-0.052	0.009	-0.026	0.134	0.166	1	-0.164	0.002	-0.088
v	0.138	0.074	0.234	0.048	0.179	0.052	0.136	0.214	0.178	-0.032	-0.093	-0.200	0.349	-0.061	0.448	0.073	0.289	0.074	0.253	-0.164	1	0.255	0.407
w	-0.024	-0.049	0.040	-0.053	0.011	0.0624	0.170	-0.007	-0.023	-0.114	-0.085	0.006	0.180	0.024	0.237	0.185	0.159	0.126	0.100	0.002	0.255	1	0.185
x	0.240	-0.020	0.309	0.203	0.362	0.2364	0.304	0.240	0.172	0.000	-0.061	0.053	0.382	0.089	0.518	0.334	0.360	0.038	0.240	-0.088	0.407	0.185	1
y	-0.016	-0.052	-0.038	-0.021	0.154	0.1518	0.077	0.087	-0.027	0.037	0.016	0.053	0.110	0.085	0.099	0.110	0.079	-0.008	0.128	0.024	-0.040	-0.043	0.223
z	-0.014	-0.002	0.050	-0.011	0.126	-0.020	0.065	0.063	0.008	0.113	-0.145	-0.085	0.116	-0.068	0.305	0.211	0.196	-0.022	0.149	-0.118	0.322	0.120	0.244
aa	-0.099	0.015	0.138	0.140	0.166	0.1455	0.168	0.216	0.139	0.120	0.059	0.020	0.092	-0.052	0.073	0.221	0.135	0.205	0.033	-0.044	0.111	-0.051	0.057
ab	0.192	0.053	0.135	0.052	0.273	0.160	0.242	0.109	0.007	0.062	-0.038	-0.015	0.298	0.061	0.318	0.282	0.279	0.054	0.137	0.024	0.201	0.175	0.393
ac	-0.072	0.075	0.199	0.068	0.207	0.0845	0.131	0.176	0.016	0.038	0.046	0.007	0.109	0.080	0.099	0.113	0.104	0.096	0.028	0.069	0.033	-0.073	0.017
ad	-0.020	-0.142	-0.170	-0.142	0.028	0.0078	0.026	0.031	-0.132	-0.126	-0.053	-0.058	0.021	-0.099	0.065	0.015	-0.004	-0.015	-0.010	0.018	-0.048	0.042	-0.012
ae	-0.113	-0.068	-0.100	-0.130	-0.155	-0.186	-0.096	0.003	-0.174	-0.229	-0.027	0.033	-0.145	-0.119	0.002	0.076	0.045	0.143	-0.013	0.159	-0.009	0.009	-0.115
af	0.310	-0.079	0.168	-0.053	0.252	0.2179	0.342	0.217	0.130	-0.077	-0.069	0.016	0.344	0.011	0.475	0.260	0.363	0.027	0.142	0.003	0.238	0.142	0.556
ag	0.109	0.074	0.145	0.016	0.142	-0.002	0.024	0.094	0.151	-0.001	0.007	0.074	-0.181	0.099	0.309	0.255	0.155	0.189	-0.015	-0.050	0.072	0.137	0.232
ah	0.286	0.071	0.460	0.259	0.404	0.3748	0.221	0.042	0.311	0.156	0.135	0.153	0.304	0.233	0.281	0.124	0.254	0.126	0.248	0.001	0.184	0.157	0.444
ai	0.081	0.140	0.206	0.107	0.249	0.240	0.033	0.126	0.186	0.122	0.150	0.011	0.260	0.073	0.225	0.193	0.267	0.260	0.193	0.175	0.170	0.003	0.255
aj	0.170	-0.159	-0.008	-0.001	0.004	0.0647	0.126	0.068	-0.013	0.105	0.064	0.200	0.145	0.103	-0.102	-0.053	0.081	0.186	-0.050	0.106	-0.147	-0.019	-0.017
ak	0.158	-0.024	0.125	0.005	0.210	0.1622	0.024	0.003	0.130	0.028	0.064	0.014	0.160	0.119	0.107	0.150	0.092	0.067	0.186	-0.060	0.067	0.118	0.291
al	0.108	0.023	0.106	-0.122	0.031	-0.007	0.274	0.173	-0.044	-0.095	-0.259	-0.052	0.228	-0.148	0.548	0.183	0.380	0.082	0.092	-0.168	0.429	0.246	0.456
am	0.059	0.082	0.188	0.121	0.194	0.1471	0.130	0.189	0.044	-0.086	0.009	0.199	0.079	0.099	0.093	0.100	0.063	-0.012	-0.112	0.029	0.072	0.093	0.192
an	-0.025	-0.143	-0.083	-0.110	0.054	0.007	0.109	0.000	0.101	0.176	0.128	-0.013	-0.037	0.036	-0.233	0.002	-0.182	0.106	0.028	0.051	-0.123	0.067	-0.143
ao	-0.018	-0.061	0.017	-0.102	0.196	0.0913	0.143	0.113	0.009	0.030	0.112	-0.017	0.096	0.119	-0.122	0.085	-0.143	0.154	-0.166	0.053	0.099	0.050	0.008
ap	0.201	0.055	0.152	-0.033	0.194	0.1684	0.167	0.199	0.083	-0.004	-0.098	-0.058	0.295	0.035	0.530	0.325	0.298	0.135	-0.097	0.340	0.157	0.486	
aq	0.021	0.144	0.225	0.231	0.264	0.195	0.082	0.138	0.268	0.237	0.097	0.076	0.224	0.082	0.206	0.112	0.122	0.147	-0.009	-0.051	0.103	0.030	0.145
ar	0.187	-0.041	0.146	-0.033	0.230	0.126	0.225	0.111	0.075	-0.013	-0.195	-0.056	0.299	0.007	0.583	0.298	0.380	0.046	0.209	-0.068	0.412	0.268	0.559
as	0.031	0.109	0.270	0.222	0.159	0.140	0.110	0.025	0.087	0.084	0.194	0.017	0.089	-0.013	0.039	-0.007	0.052	0.089	-0.016	0.034	0.025	-0.011	-0.018

INSTITUTO
 NACIONAL

-0.016	-0.014	-0.099	0.192	-0.072	-0.020	-0.113	0.310	0.109	0.286	0.081	0.170	0.158	0.108	0.059	-0.025	-0.018	0.201	0.021	0.187	0.031
-0.052	-0.002	0.015	0.053	0.075	-0.142	-0.068	-0.079	0.074	0.071	0.140	-0.159	-0.024	0.023	0.082	-0.143	-0.061	0.055	0.144	-0.041	0.109
-0.038	0.050	0.138	0.135	0.199	-0.170	-0.100	0.168	0.145	0.460	0.206	-0.008	0.125	0.106	0.188	-0.083	0.017	0.152	0.225	0.146	0.270
-0.021	-0.011	0.140	0.052	0.068	-0.142	-0.130	-0.053	0.016	0.259	0.107	-0.001	0.005	-0.122	0.121	-0.110	-0.102	-0.033	0.231	-0.033	0.222
0.154	0.126	0.166	0.273	0.207	0.028	-0.155	0.252	0.142	0.404	0.249	0.004	0.210	0.031	0.194	0.054	0.196	0.194	0.264	0.230	0.159
0.152	-0.020	0.145	0.160	0.085	0.008	-0.186	0.218	-0.002	0.375	0.240	0.065	0.162	-0.007	0.147	0.007	0.091	0.168	0.195	0.126	0.140
0.077	0.065	0.168	0.242	0.131	0.026	-0.096	0.342	0.024	0.221	0.033	0.126	0.024	0.274	0.130	0.109	0.143	0.167	0.082	0.225	0.110
0.087	0.063	0.216	0.109	0.176	0.031	0.003	0.217	0.094	0.042	0.126	0.068	0.003	0.173	0.189	0.000	0.113	0.199	0.138	0.111	0.025
-0.027	0.008	0.139	0.007	0.016	-0.132	-0.174	0.130	0.151	0.311	0.186	-0.013	0.130	-0.044	0.044	0.101	0.009	0.083	0.268	0.075	0.087
0.037	0.113	0.120	0.062	0.038	-0.126	-0.229	-0.077	-0.001	0.156	0.122	0.105	0.028	-0.095	-0.086	0.176	0.030	-0.004	0.237	-0.013	0.084
0.016	-0.145	0.059	-0.038	0.046	-0.053	-0.027	-0.069	0.007	0.185	0.135	0.150	0.064	-0.259	0.009	0.128	0.112	-0.098	0.097	-0.195	0.194
0.053	-0.085	0.020	-0.015	0.007	-0.058	0.033	0.016	0.074	0.153	0.011	0.200	0.014	-0.052	0.199	-0.013	-0.017	-0.058	0.076	-0.056	0.017
0.051	0.116	0.092	0.298	0.109	0.021	-0.145	0.344	0.181	0.304	0.260	0.145	0.160	0.228	0.079	-0.037	0.096	0.295	0.224	0.299	0.089
0.085	-0.068	-0.052	0.061	0.080	-0.099	-0.119	0.011	0.099	0.233	0.073	0.103	0.119	-0.148	0.099	0.036	0.119	0.035	0.082	0.007	-0.013
0.099	0.305	0.073	0.318	0.099	0.065	0.002	0.475	0.309	0.281	0.225	-0.102	0.107	0.548	0.093	-0.233	-0.122	0.530	0.206	0.583	0.039
0.110	0.211	0.221	0.282	0.113	0.015	0.076	0.260	0.255	0.124	0.193	-0.058	0.150	0.183	0.100	0.002	0.085	0.325	0.112	0.298	-0.007
0.079	0.196	0.135	0.279	0.104	-0.004	0.045	0.363	0.155	0.254	0.267	0.081	0.092	0.380	0.063	-0.182	-0.143	0.216	0.122	0.380	0.052
-0.008	-0.022	0.205	0.054	0.096	-0.015	0.143	0.027	0.189	0.126	0.260	0.186	0.067	0.082	-0.012	0.106	0.154	0.023	0.147	0.046	0.089
0.128	0.149	0.033	0.137	0.028	-0.010	-0.013	0.142	-0.015	0.248	0.193	-0.050	0.186	0.092	-0.112	0.028	-0.166	0.135	-0.009	0.209	-0.016
0.024	-0.118	-0.044	0.024	0.069	0.018	0.159	0.003	-0.050	0.001	0.175	0.106	-0.060	-0.168	0.029	0.051	0.053	-0.097	-0.051	-0.068	0.034
-0.040	0.322	0.111	0.201	0.033	-0.048	-0.009	0.238	0.072	0.184	0.170	-0.147	0.067	0.429	0.072	-0.123	0.099	0.340	0.103	0.412	0.025
-0.043	0.120	-0.051	0.175	-0.073	0.042	0.009	0.142	0.137	0.157	0.003	-0.019	0.118	0.246	0.093	0.067	0.050	0.157	0.030	0.268	-0.011
0.223	0.244	0.057	0.393	0.017	-0.012	-0.115	0.556	0.232	0.444	0.255	-0.017	0.291	0.456	0.192	-0.143	0.008	0.486	0.145	0.559	-0.018
1	-0.029	-0.024	0.038	-0.028	0.068	-0.028	0.086	-0.067	0.118	0.127	-0.027	0.198	0.072	0.094	0.009	0.092	0.229	-0.067	0.117	-0.106
-0.029	1	0.312	0.130	0.165	-0.096	0.013	0.148	0.140	0.072	0.112	-0.161	-0.022	0.279	0.061	0.029	0.016	0.177	0.029	0.322	0.086
-0.024	0.312	1	0.102	0.134	0.074	0.218	0.059	0.123	0.143	0.257	-0.029	-0.003	0.215	0.100	-0.053	0.120	0.070	0.113	0.172	0.050
0.038	0.130	0.102	1	0.221	0.107	-0.045	0.317	0.128	0.253	0.237	0.010	0.165	0.186	-0.014	0.007	-0.079	0.251	0.148	0.338	0.120
-0.028	0.165	0.134	0.221	1	-0.063	0.028	-0.053	0.119	-0.013	0.104	0.004	0.030	-0.043	0.091	-0.057	-0.062	0.024	0.122	0.009	0.244
0.068	-0.096	0.074	0.107	-0.063	1	0.190	0.057	-0.021	0.014	0.076	0.019	-0.016	-0.024	-0.009	0.009	0.003	0.073	-0.048	0.037	-0.136
-0.028	0.013	0.218	-0.045	0.028	0.190	1	-0.170	0.003	0.025	0.129	-0.047	-0.095	0.027	-0.061	-0.043	-0.027	0.019	-0.041	-0.082	0.004
0.086	0.148	0.059	0.317	-0.053	0.057	-0.170	1	0.238	0.325	0.149	0.079	0.237	0.403	0.079	-0.004	0.078	0.437	0.085	0.540	0.000
-0.067	0.140	0.123	0.128	0.119	-0.021	0.003	0.238	1	0.220	0.094	-0.001	0.135	0.159	0.009	-0.017	0.062	0.207	0.087	0.181	0.050
0.118	0.072	0.143	0.253	-0.013	0.014	0.025	0.325	0.220	1	0.325	0.035	0.246	0.286	0.048	-0.161	-0.006	0.306	0.124	0.375	0.161
0.127	0.112	0.257	0.237	0.104	0.076	0.129	0.149	0.094	0.325	1	-0.090	-0.015	0.174	0.076	-0.148	0.013	0.242	0.140	0.264	0.165
-0.027	-0.161	-0.029	0.010	0.004	0.019	-0.047	0.079	-0.001	0.035	-0.090	1	0.118	-0.095	-0.042	0.127	0.058	-0.116	-0.014	-0.081	0.016
0.198	-0.022	-0.003	0.165	0.030	-0.016	-0.095	0.237	0.135	0.246	-0.015	0.118	1	0.071	-0.019	0.086	-0.032	0.154	0.028	0.188	0.048
0.072	0.279	0.215	0.186	-0.043	-0.024	0.027	0.403	0.159	0.286	0.174	-0.095	0.071	1	0.230	-0.288	0.075	0.432	0.080	0.549	0.001
0.094	0.061	0.100	-0.014	0.091	-0.009	-0.061	0.079	0.009	0.048	0.076	-0.042	-0.019	0.230	1	-0.136	0.314	0.160	-0.014	0.164	-0.026
0.009	0.029	-0.053	0.007	-0.057	0.009	-0.043	-0.004	-0.017	-0.161	-0.148	0.127	0.086	-0.288	-0.136	1	0.286	-0.030	0.062	-0.156	0.015
0.092	0.016	0.120	-0.079	-0.062	0.003	-0.027	0.078	0.062	-0.006	0.013	0.058	-0.032	0.075	0.314	0.286	1	0.098	0.052	0.071	-0.061
0.229	0.177	0.070	0.251	0.024	0.073	-0.019	0.437	0.207	0.306	0.242	-0.116	0.154	0.432	0.160	-0.030	0.098	1	0.107	0.515	0.042
-0.067	0.029	0.113	0.148	0.122	-0.048	-0.041	0.085	0.087	0.124	0.140	-0.014	0.028	0.080	-0.014	0.062	0.052	0.107	1	0.063	0.188
0.117	0.322	0.172	0.338	0.009	0.037	-0.082	0.540	0.181	0.375	0.264	-0.081	0.188	0.549	0.164	-0.156	0.071	0.515	0.063	1	-0.019
-0.106	0.086	0.050	0.120	0.244	-0.136	0.004	0.000	0.050	0.161	0.165	0.016	0.048	0.001	-0.026	0.015	-0.061	0.042	0.188	-0.019	1

ANEXO D CÓDIGOS

ANEXO D CLAVES DE PUESTOS Y DE ESCOLARIDAD

Régimen sindicalizado y de base	Definición de puestos
Oficinista	Labores generales
Auxiliar "A"	Analistas de cuentas
Auxiliar "B"	Analistas de procesos
Auxiliar financiero	Preparador de estados financieros
Auxiliar contable	Preparador de datos contables
Coordinador "A"	Analista del área contable
Coordinador "B"	Analista del área financiera
Coordinador "C"	Analista del área fiscal
Supervisor "A"	Integrador de área
Ayudante Técnico	2do en jefatura
Especialista técnico	Integrador de información
Especialista Administrativo	Integrador de información adm.
Especialista Fiscal	Integrador de información fiscal
Especialista Contable	Integrador de información contable
Especialista en sistemas	Integración sistemas informáticos

ANEXO D Escolaridad en cualquier régimen

Contador Público	C.P.
Lic. En Administración de Empresas	LAE
Lic. En Ciencias de la Comunicación	LCC
Lic. En Sistemas Computacionales	LSC
Lic. En Diseño Gráfico	LDG
Ingeniero Químico	IQ
Ingeniero Industrial	II
Ingeniero Civil	IC
Ingeniero en Electrónica	IE
Economista	E
Contador Privado	CPV
Preparatoria	P

Cuando se tiene otro grado ya sea de Maestría o Doctorado se colocará (M) o (D) después del grado original.

ANEXO E

PONDERACIÓN DE DATOS

No de encuest	Elementos Tangibles										\bar{x}	\bar{x}''	impor					
	P1	E1	P2	E2	P3	E3	P4	E4	relativ	pond								
1	7	5	2	3	4	-1	3	5	-2	7	7	0	-1	-0.25	6	0.60	-0.15	
2	5	6	-1	3	4	-1	3	5	-2	7	7	0	-4	-1.00	5	0.50	-0.50	
3	5	5	0	2	4	-2	1	3	-2	5	7	-2	-6	-1.50	8	0.80	-1.20	
4	7	7	0	3	4	-1	2	5	-3	6	6	0	-4	-1.00	5	0.50	-0.50	
5	5	4	1	2	4	-2	3	4	-1	6	7	-1	-3	-0.75	6	0.60	-0.45	
6	5	3	2	2	5	-3	1	4	-3	6	7	-1	-5	-1.25	8	0.80	-1.00	
7	3	4	-1	3	6	-3	3	4	-1	4	4	0	-5	-1.25	5	0.50	-0.63	
8	4	4	0	3	5	-2	3	4	-1	6	5	1	-2	-0.50	4	0.40	-0.20	
9	4	5	-1	2	4	-2	1	4	-3	7	7	0	-6	-1.50	6	0.60	-0.90	
10	5	7	-2	3	6	-3	1	4	-3	7	7	0	-8	-2.00	5	0.50	-1.00	
11	3	7	-4	2	3	-1	2	5	-3	7	7	0	-8	-2.00	5	0.50	-1.00	
12	5	6	-1	2	5	-3	1	4	-3	6	6	0	-7	-1.75	8	0.80	-1.40	
13	3	2	1	2	4	-2	1	5	-4	6	6	0	-5	-1.25	8	0.80	-1.00	
14	7	5	2	1	5	-4	1	4	-3	3	4	-1	-6	-1.50	7	0.70	-1.05	
15	5	5	0	2	4	-2	1	4	-3	3	6	-3	-8	-2.00	6	0.60	-1.20	
16	4	7	-3	1	4	-3	3	6	-3	6	6	0	-9	-2.25	7	0.70	-1.58	
17	7	7	0	2	5	-3	3	5	-2	4	6	-2	-7	-1.75	5	0.50	-0.88	
18	7	5	2	3	6	-3	2	3	-1	4	7	-3	-5	-1.25	8	0.80	-1.00	
19	6	4	2	1	4	-3	4	3	1	5	7	-2	-2	-0.50	9	0.90	-0.45	
20	4	4	0	1	5	-4	2	5	-3	6	7	-2	-9	-2.25	4	0.40	-0.90	
21	6	4	2	2	4	-2	4	7	-3	7	7	0	-3	-0.75	5	0.50	-0.38	
22	5	7	-2	3	6	-3	1	4	-3	6	7	-1	-9	-2.25	5	0.50	-1.13	
23	4	7	-3	3	5	-2	1	4	-3	6	6	0	-8	-2.00	5	0.50	-1.00	
24	4	6	-2	2	5	-3	1	4	-3	5	7	-2	-10	-2.50	7	0.70	-1.75	
25	4	6	-2	1	3	-2	3	5	-2	5	6	-1	-7	-1.75	8	0.80	-1.40	
28	5	4	1	2	6	-4	3	5	-2	4	6	-2	-7	-1.75	6	0.60	-1.05	
27	7	6	1	2	4	-2	2	5	-3	2	5	-3	-7	-1.75	7	0.70	-1.23	
28	6	6	0	1	3	-2	3	7	-4	4	7	-3	-9	-2.25	5	0.50	-1.13	
29	6	6	0	2	6	-4	2	4	-2	5	5	0	-6	-1.50	6	0.60	-0.90	
30	7	6	1	2	5	-3	2	2	0	3	6	-3	-5	-1.25	5	0.50	-0.63	
31	6	5	1	1	3	-2	2	3	-1	2	6	-4	-6	-1.50	4	0.40	-0.60	
32	6	4	2	2	5	-3	3	4	-1	5	7	-2	-4	-1.00	8	0.80	-0.80	
33	5	4	1	2	4	-2	2	3	-1	4	6	-2	-4	-1.00	8	0.80	-0.80	
34	6	6	0	2	5	-3	3	3	0	7	7	0	-3	-0.75	9	0.90	-0.68	
35	6	4	2	2	5	-3	3	4	-1	5	7	-2	-4	-1.00	4	0.40	-0.40	
36	6	4	2	1	4	-3	2	5	-3	5	7	-2	-6	-1.50	5	0.50	-0.75	
37	5	6	-1	2	4	-2	2	5	-3	3	6	-3	-9	-2.25	5	0.50	-1.13	
38	7	6	1	2	4	-2	2	4	-2	6	6	0	-3	-0.75	7	0.70	-0.53	
39	6	4	2	3	6	-2	3	5	-2	5	7	-2	-5	-1.25	7	0.70	-0.88	
40	6	6	0	2	4	-2	4	7	-3	6	7	-1	-6	-1.50	8	0.80	-1.20	
41	7	4	3	1	4	-3	1	5	-4	6	3	3	-1	-0.25	5	0.50	-0.13	
42	7	5	2	2	5	-3	1	5	-4	4	5	-1	-6	-1.50	6	0.60	-0.90	
43	7	4	3	2	5	-3	2	4	-2	5	5	0	-2	-0.50	7	0.70	-0.35	
44	5	4	1	1	4	-3	2	4	-2	3	5	-2	-6	-1.50	9	0.90	-1.35	
45	6	4	2	2	4	-2	2	4	-2	2	5	-3	-5	-1.25	5	0.50	-0.63	
46	3	5	-2	2	5	-3	1	3	-2	2	6	-4	-11	-2.75	5	0.50	-1.38	
47	6	7	-1	1	4	-3	1	5	-4	3	6	-3	-11	-2.75	6	0.60	-1.65	
48	5	7	-2	2	4	-2	1	5	-4	4	6	-2	-10	-2.50	7	0.70	-1.75	
49	4	6	-2	3	5	-2	2	5	-3	4	5	-1	-8	-2.00	6	0.60	-1.20	
50	5	7	-2	4	7	-3	1	5	-4	3	7	-4	-13	-3.25	8	0.80	-2.60	
51	4	5	-1	4	5	-1	2	4	-2	6	7	-1	-5	-1.25	5	0.50	-0.63	
52	6	7	-1	2	6	-4	3	5	-2	6	7	-1	-8	-2.00	6	0.60	-1.20	
53	4	5	-1	4	7	-3	3	4	-1	3	6	-3	-8	-2.00	5	0.50	-1.00	
54	2	6	-4	2	6	-4	2	5	-3	4	5	-1	-12	-3.00	5	0.50	-1.50	
55	4	7	-3	4	6	-2	2	4	-2	3	6	-3	-10	-2.50	6	0.60	-1.50	
56	6	7	-1	4	7	-3	1	5	-4	3	7	-4	-12	-3.00	5	0.50	-1.50	
57	4	7	-3	5	6	-1	2	3	-1	4	7	-3	-8	-2.00	7	0.70	-1.40	
58	3	6	-3	2	6	-4	2	2	0	3	5	-2	-9	-2.25	6	0.60	-1.35	
59	4	6	-2	4	7	-3	3	4	-1	2	7	-5	-11	-2.75	7	0.70	-1.93	
60	6	7	-1	4	5	-1	4	5	-1	4	6	-2	-5	-1.25	6	0.60	-0.75	
61	4	6	-2	4	7	-3	1	3	-2	5	7	-2	-9	-2.25	8	0.80	-1.80	
62	5	7	-2	3	5	2	2	5	-3	6	5	1	6	-1.50	5	0.50	-0.75	
63	4	7	-3	3	7	-4	3	5	-2	6	5	1	-8	-2.00	4	0.40	-0.80	
	325	345	-20	147	309	-162	133	275	-142	296	387	-91	-415	-103.75	386	38.80	63.33	
	Servq no ponderado										Elementos Tangibles							
	Servq ponderado																	

ANEXO E Base de datos para ponderar
Mujeres, régimen Sindicalizado

Confiabilidad

P.5	E5	P6	E6	P7	E7	P8	E8	P9	E9	\bar{x}	\bar{x}	impor relativ	pond						
2	5	-3	5	6	-1	2	3	-1	6	6	-2	-8	-1.60	8	0.80	-1.28			
3	5	-2	4	6	-2	4	4	0	5	7	-2	-7	-1.40	8	0.80	-1.12			
1	5	-4	3	6	-3	5	3	2	3	6	-3	6	-1.80	9	0.90	-1.62			
3	6	-3	4	6	-2	3	4	-1	5	6	-1	5	-1.80	10	1.00	-1.80			
3	5	-2	2	6	-4	2	4	-2	3	5	-2	6	-2.20	9	0.90	-1.98			
2	4	-2	3	5	-2	4	6	-2	3	7	-4	5	-2.40	9	0.90	-2.16			
3	4	-1	5	7	-2	4	6	-2	5	6	-1	4	-1.60	8	0.80	-1.28			
3	4	-1	5	6	-1	2	5	-3	4	5	-1	2	-1.80	7	0.70	-1.26			
2	3	-1	3	6	-3	2	5	-3	3	7	-4	2	-2.80	7	0.70	-1.82			
1	4	-3	4	6	-2	6	6	0	5	7	-2	5	-1.80	9	0.90	-1.62			
5	7	-2	1	3	-2	5	5	0	5	6	-1	3	-1.60	9	0.90	-1.44			
5	6	-1	5	6	-1	3	4	-1	4	7	-3	4	-1.60	9	0.90	-1.44			
3	6	-3	3	6	-3	1	5	-4	5	7	-2	3	-3.00	9	0.90	-2.70			
4	6	-2	2	5	-3	6	8	0	4	6	-2	3	-1.60	9	0.90	-1.44			
5	7	-2	2	4	-2	3	3	0	6	7	-1	5	-1.20	8	0.80	-0.96			
3	5	-2	2	4	-2	4	4	0	4	6	-2	4	-1.60	8	0.80	-1.28			
3	6	-3	1	4	-3	1	6	-5	3	6	-3	3	-3.40	8	0.80	-2.72			
3	4	-1	1	4	-3	2	4	-2	2	5	-3	2	-2.40	9	0.90	-2.16			
3	5	-2	3	6	-3	3	5	-2	5	7	-2	4	-2.20	10	1.00	-2.20			
3	5	-2	2	4	-2	6	6	0	4	5	-1	3	-1.40	9	0.90	-1.26			
3	4	-1	1	4	-3	2	4	-2	5	6	-1	2	-2.20	8	0.80	-1.76			
4	7	-3	2	4	-2	5	5	0	5	7	-2	6	-1.40	7	0.70	-0.98			
4	7	-3	3	5	-2	2	6	-4	6	7	-1	5	-2.20	8	0.80	-1.76			
2	6	-4	3	6	-3	6	6	0	5	7	-2	5	-2.00	9	0.90	-1.80			
4	6	-2	3	6	-3	3	3	0	5	6	-1	4	-1.80	6	0.60	-1.08			
4	7	-3	4	6	-2	3	3	0	5	6	-1	3	-1.80	7	0.70	-1.26			
5	5	0	4	7	-3	3	6	-3	3	7	-4	4	-2.60	8	0.80	-2.08			
3	7	-4	6	7	-1	6	6	0	4	8	-2	4	-2.00	10	1.00	-2.00			
3	6	-2	4	5	-1	6	6	0	5	6	-1	4	-1.40	9	0.90	-1.26			
2	4	-2	5	6	-1	4	4	0	5	6	-1	5	-1.20	7	0.70	-0.84			
5	7	-2	4	6	-2	4	6	-2	4	5	-1	4	-1.80	8	0.80	-1.44			
6	6	0	5	6	-1	4	6	-2	3	6	-3	4	-1.60	9	0.90	-1.44			
2	3	-1	2	5	-3	2	6	-4	4	6	-2	5	-1.10	9	0.90	-1.98			
2	4	-2	3	4	-1	4	7	-3	4	7	-3	3	-2.40	10	1.00	-2.40			
2	5	-3	4	7	-3	6	5	1	4	8	-2	3	-1.80	6	0.60	-1.08			
3	6	-3	5	7	-2	4	5	-1	3	6	-3	4	-2.20	7	0.70	-1.54			
2	5	-3	6	6	0	4	6	-2	5	6	-1	4	-1.60	7	0.70	-1.12			
3	3	0	4	7	-3	4	7	-3	4	8	-2	3	-2.20	8	0.80	-1.76			
1	4	-3	5	6	-1	6	7	-1	5	6	-1	4	-1.80	9	0.90	-1.44			
4	4	0	5	7	-2	6	7	-1	4	7	-3	6	-1.40	9	0.90	-1.26			
3	4	-1	3	6	-3	4	6	-2	5	6	-1	5	-1.80	6	0.60	-1.08			
2	4	-2	4	6	-2	4	5	-1	4	5	-1	4	-1.60	6	0.60	-1.26			
5	5	0	4	6	-2	4	7	-3	3	5	-2	2	-2.00	8	0.80	-1.60			
4	5	-1	3	6	-3	2	4	-2	5	7	-2	4	-2.20	10	1.00	-2.20			
3	6	-3	5	6	-1	6	7	-1	6	7	-1	4	-1.60	9	0.90	-1.44			
4	6	-2	3	6	-3	4	6	-2	3	6	-3	3	-2.40	7	0.70	-1.68			
4	6	-2	2	5	-3	2	4	-2	5	6	-1	3	-2.40	8	0.80	-1.92			
5	7	-2	2	5	-3	2	4	-2	5	6	-1	3	-2.20	10	1.00	-2.20			
4	7	-3	5	5	0	3	5	-2	5	7	-2	4	-2.00	7	0.70	-1.40			
3	6	-3	2	3	-1	4	6	-2	4	5	-1	2	-2.00	6	0.60	-1.20			
3	6	-3	3	4	-1	3	6	-3	3	6	-3	3	-2.60	7	0.70	-1.82			
4	7	-3	4	5	-1	3	4	-1	3	5	-2	3	-2.00	7	0.70	-1.40			
4	6	-2	3	6	-3	2	5	-3	2	5	-3	4	-2.40	6	0.60	-1.92			
4	5	-1	2	7	-5	4	4	0	5	6	-1	3	-1.80	7	0.70	-1.26			
2	7	-5	2	6	-4	5	4	1	4	5	-1	5	-1.60	9	0.90	-1.44			
5	6	-1	5	7	-2	3	5	-2	5	6	0	4	-1.20	8	0.80	-0.96			
6	6	0	6	6	0	3	5	-2	5	7	-2	4	-1.20	6	0.60	-0.72			
4	7	-3	3	5	-2	2	6	-4	6	8	0	4	-2.40	8	0.80	-1.92			
4	7	-3	3	6	-3	4	6	-2	4	6	-2	4	-2.60	5	0.50	-1.30			
4	5	-1	2	5	-3	5	5	0	6	5	1	5	-0.60	7	0.70	-0.42			
5	6	-1	3	6	-3	4	4	0	5	6	-1	5	-1.20	9	0.90	-1.08			
3	7	-4	4	4	0	3	4	-1	3	5	-2	3	-2.20	7	0.70	-1.54			
3	5	-2	5	6	-1	2	5	-3	4	5	-1	3	-1.80	6	0.60	-1.08			
212	343	-131	216	350	-134	230	322	-92	271	381	-110	244	378	-134	-601	-120.20	506	50.60	-96.66

Servq no ponderado
Servq ponderado

Flabilidad

-1.91

1.05

-1.63

ANEXO E Base de datos para ponderar
Mujeres, régimen Sindicalizado

P.10	E10	Capacidad de		Respuesta		P.13	E13	\bar{x}	\bar{x}''	impor relativ	pond					
		P.11	E11	P.12	E12											
6	7	-1	4	6	-2	5	7	-2	4	6	-2	-7	-1.75	7	0.70	-1.23
4	6	-2	6	7	-1	6	7	-1	4	6	-2	-6	-1.50	7	0.70	-1.05
3	6	-3	6	7	-1	2	4	-2	6	7	-1	-7	-1.75	7	0.70	-1.23
4	6	-2	3	6	-3	5	7	-2	5	7	-2	-9	-2.25	6	0.60	-1.35
6	6	0	4	6	-2	5	6	-1	4	6	-2	-5	-1.25	5	0.50	-0.63
4	5	-1	4	7	-3	4	5	-1	4	7	-3	-8	-2.00	6	0.60	-1.20
4	6	-2	3	7	-4	6	7	-1	4	6	-2	-9	-2.25	6	0.60	-1.35
5	6	-1	4	5	-1	5	7	-2	3	6	-3	-7	-1.75	6	0.60	-1.05
3	6	-3	6	7	-1	5	7	-2	4	6	-2	-8	-2.00	5	0.50	-1.00
2	6	-4	5	7	-2	5	6	-1	2	6	-4	-11	-2.75	6	0.60	-1.65
2	5	-3	4	7	-3	4	6	-2	3	6	-3	-11	-2.75	6	0.60	-1.65
3	6	-3	6	7	-1	5	6	-1	6	7	-1	-6	-1.50	6	0.60	-0.90
5	6	-1	4	7	-3	4	6	-2	6	7	-1	-7	-1.75	7	0.70	-1.23
4	6	-2	4	6	-2	4	6	-2	4	6	-2	-8	-2.00	6	0.60	-1.20
4	6	-2	5	6	-1	3	6	-3	4	6	-2	-8	-2.00	7	0.70	-1.40
5	7	-2	5	7	-2	3	7	-4	6	7	-1	-9	-2.25	5	0.50	-1.13
2	4	-2	5	6	-1	6	7	-1	4	6	-2	-6	-1.50	6	0.60	-0.90
3	4	-1	4	7	-3	4	6	-2	4	6	-2	-8	-2.00	7	0.70	-1.40
3	6	-3	3	6	-3	5	7	-2	4	6	-2	-10	-2.50	7	0.70	-1.75
4	5	-1	4	7	-3	5	7	-2	4	5	-1	-7	-1.75	8	0.80	-1.40
4	7	-1	3	6	-1	4	6	-2	3	6	-3	-9	-2.25	6	0.60	-1.35
4	5	-1	6	7	-1	6	7	-1	5	7	-2	-5	-1.25	6	0.60	-0.75
4	5	-1	5	7	-2	4	7	-3	4	6	-2	-8	-2.00	6	0.60	-1.20
4	6	-2	6	7	-1	5	7	-2	3	7	-4	-9	-2.25	6	0.60	-1.35
4	6	-2	4	6	-2	4	7	-3	4	6	-2	-9	-2.25	7	0.70	-1.58
2	6	-4	4	6	-2	4	6	-2	5	6	-1	-9	-2.25	8	0.80	-1.80
6	7	-1	6	7	-1	4	7	-3	6	7	-1	-6	-1.50	6	0.60	-0.90
3	5	-2	6	7	-1	4	7	-3	5	7	-2	-8	-2.00	6	0.60	-1.20
4	6	-2	4	6	-2	5	7	-2	4	7	-3	-9	-2.25	7	0.70	-1.58
3	6	-3	4	6	-2	3	5	-2	3	6	-3	-10	-2.50	6	0.60	-1.50
4	6	-2	5	6	-1	5	6	-1	4	6	-2	-6	-1.50	7	0.70	-1.05
3	8	-3	5	6	-1	4	6	-2	3	6	-3	-9	-2.25	7	0.70	-1.58
4	6	-2	3	6	-3	4	7	-3	4	6	-2	-10	-2.50	7	0.70	-1.75
3	5	-2	2	5	-3	5	7	-2	4	6	-2	-9	-2.25	7	0.70	-1.58
4	6	-2	4	6	-2	6	7	-1	2	6	-4	-9	-2.25	7	0.70	-1.58
4	6	-2	4	5	-1	6	7	-1	6	7	-1	-5	-1.25	6	0.60	-0.75
3	7	-4	2	5	-3	4	7	-3	4	7	-3	-13	-3.25	6	0.60	-1.95
6	7	-1	3	6	-3	4	6	-2	4	6	-2	-8	-2.00	6	0.60	-1.20
4	5	-1	5	6	-1	6	7	-1	5	6	-1	-4	-1.00	8	0.80	-0.80
3	5	-2	4	7	-3	4	6	-2	5	6	-1	-8	-2.00	7	0.70	-1.40
6	7	-1	3	6	-3	3	6	-3	4	6	-2	-9	-2.25	7	0.70	-1.58
4	5	-1	5	6	-1	5	6	-1	1	4	-3	-6	-1.50	7	0.70	-1.05
5	6	-1	6	7	-1	5	6	-1	4	5	-1	-4	-1.00	6	0.60	-0.60
2	6	-4	5	7	-2	6	7	-1	5	6	-1	-8	-2.00	8	0.80	-1.60
3	6	-3	4	7	-3	4	6	-2	4	6	-2	-10	-2.50	8	0.80	-2.00
4	6	-2	6	7	-1	4	6	-2	6	7	-1	-6	-1.50	6	0.60	-0.90
3	5	-2	6	6	0	3	6	-3	4	6	-2	-7	-1.75	7	0.70	-1.23
4	6	-2	5	6	-1	5	6	-1	4	6	-2	-6	-1.50	6	0.60	-0.90
3	6	-3	3	7	-4	3	5	-2	4	7	-3	-12	-3.00	9	0.90	-2.70
3	7	-4	4	5	-1	5	5	0	5	6	-1	-6	-1.50	9	0.90	-1.35
4	5	-1	5	6	-1	4	6	-2	5	7	-2	-6	-1.50	6	0.60	-0.90
2	5	-3	5	7	-2	3	5	-2	6	7	-1	-8	-2.00	8	0.80	-1.60
3	4	-1	5	7	-2	3	6	-3	5	7	-2	-8	-2.00	6	0.60	-1.20
5	5	0	3	7	-4	4	6	-2	4	6	-2	-8	-2.00	6	0.60	-1.20
4	4	0	4	5	-1	4	7	-3	4	7	-5	-5	-1.25	7	0.70	-0.88
4	5	-1	3	6	-3	3	5	-2	5	6	-1	-7	-1.75	6	0.60	-1.05
5	5	0	5	5	0	4	6	-2	6	7	-1	-3	-0.75	8	0.80	-0.60
3	6	-3	6	7	-1	4	6	-2	6	7	-1	-7	-1.75	7	0.70	-1.23
3	5	-2	6	5	1	5	7	-2	5	7	-2	-5	-1.25	8	0.80	-1.00
4	4	0	7	6	1	4	6	-2	6	5	1	0	0.00	8	0.80	0.00
5	6	-1	7	5	2	5	6	-1	5	7	-2	-2	-0.50	6	0.60	-0.30
5	7	-2	6	5	1	3	4	-1	5	7	-2	-4	-1.00	9	0.90	-0.90
4	7	-3	4	7	-3	5	6	-1	6	5	1	-6	-1.50	7	0.70	-1.05

240 361 -121 290 397 -107 276 394 -118 277 394 -117 -463 -115.75 423.00 42.30 -77.30

Servq no ponderado
Servq ponderado

Capac. De Respuesta

-1.84

ANEXO E

Base de datos para ponderar
Mujeres, régimen Sindicado

P.14	E14	Seguridad										\bar{x}	\bar{x}	impor relativ	pond	
		P.15	E15	P.16	E16	P.17	E17									
4	6	-2	6	7	-1	5	6	-1	6	6	0	-4	-1.00	9	0.90	-0.90
4	6	-2	4	6	-2	4	6	-2	2	5	-3	-9	-2.25	9	0.90	-2.03
5	6	-1	3	6	-3	4	6	-2	2	6	-4	-10	-2.50	10	1.00	-2.50
3	6	-3	4	6	-2	7	6	1	6	7	-1	-5	-1.25	9	0.90	-1.13
4	5	-1	5	6	-1	6	5	1	3	6	-3	-4	-1.00	8	0.80	-0.80
4	7	-3	5	6	-1	5	7	-2	4	7	-3	-9	-2.25	10	1.00	-2.25
2	6	-4	6	6	0	4	6	-2	6	7	-1	-7	-1.75	9	0.90	-1.58
4	5	-1	5	6	-1	4	5	-1	4	5	-1	-4	-1.00	8	0.80	-0.80
4	6	-2	4	6	-2	7	4	3	1	4	-3	-4	-1.00	8	0.80	-0.80
6	7	-1	5	6	-1	4	7	-3	4	5	-1	-6	-1.50	8	0.80	-1.20
4	6	-2	6	3	3	7	6	1	4	6	-2	0	0.00	8	0.80	0.00
4	5	-1	5	6	-1	4	5	-1	3	6	-3	-6	-1.50	7	0.70	-1.05
3	5	-2	4	6	-2	4	6	-2	6	5	1	-5	-1.25	10	1.00	-1.25
4	6	-2	3	6	-3	4	6	-2	6	5	1	-6	-1.50	8	0.80	-1.20
5	7	-2	4	4	0	4	6	-2	2	5	-3	-7	-1.75	9	0.90	-1.58
6	7	-1	4	6	-2	4	7	-3	4	6	-2	-8	-2.00	9	0.90	-1.80
2	5	-3	2	4	-2	4	7	-3	2	4	-2	-10	-2.50	9	0.90	-2.25
4	6	-2	6	4	2	3	6	-3	4	4	0	-3	-0.75	10	1.00	-0.75
3	5	-2	4	6	-2	7	6	1	4	5	-1	-4	-1.00	8	0.80	-0.80
3	5	-2	5	4	1	5	6	-1	4	6	-2	-4	-1.00	10	1.00	-1.00
4	6	-2	6	7	-1	4	6	-2	2	6	-4	-9	-2.25	9	0.90	-2.03
4	5	-1	2	5	-3	4	5	-1	3	6	-3	-8	-2.00	9	0.90	-1.80
4	5	-1	3	5	-2	3	6	-3	4	5	-1	-7	-1.75	7	0.70	-1.23
4	5	-1	5	6	-1	5	7	-2	4	6	-2	-6	-1.50	8	0.80	-1.20
4	6	-2	6	6	0	4	6	-2	6	7	-1	-5	-1.25	9	0.90	-1.13
4	6	-2	6	6	0	3	6	-3	4	6	-2	-7	-1.75	9	0.90	-1.58
2	4	-2	4	7	-3	4	7	-3	6	7	-1	-9	-2.25	9	0.90	-2.03
5	6	-1	6	5	1	4	6	-2	6	7	-1	-3	-0.75	9	0.90	-0.68
3	6	-3	6	6	0	5	6	-1	3	6	-3	-7	-1.75	8	0.80	-1.40
4	6	-2	6	6	0	5	6	-1	3	6	-3	-6	-1.50	9	0.90	-1.35
4	5	-1	5	4	1	6	5	1	4	7	-3	-2	-0.50	9	0.90	-0.45
2	6	-4	3	6	-3	4	6	-2	4	7	-3	-12	-3.00	10	1.00	-3.00
3	6	-3	4	6	-2	3	6	-3	4	5	-1	-9	-2.25	10	1.00	-2.25
4	7	-3	4	7	-3	4	7	-3	2	6	-4	-13	-3.25	8	0.80	-2.60
4	6	-2	3	5	-2	4	6	-2	4	5	-1	-7	-1.75	9	0.90	-1.58
3	6	-3	4	6	-2	5	6	-1	4	6	-2	-8	-2.00	9	0.90	-1.80
5	6	-1	6	7	-1	7	6	1	3	6	-3	-4	-1.00	9	0.90	-0.90
3	6	-3	6	7	-1	3	6	-3	8	7	-1	-8	-2.00	9	0.90	-1.80
5	6	-1	3	5	-2	4	6	-2	4	6	-2	-7	-1.75	6	0.60	-1.05
3	6	-3	4	5	-1	6	7	-1	3	6	-3	-8	-2.00	10	1.00	-2.00
4	6	-2	4	6	-2	4	6	-2	4	6	-2	-8	-2.00	9	0.90	-1.80
4	5	-1	5	6	-1	4	5	-1	5	4	1	-2	-0.50	9	0.90	-0.45
3	5	-2	2	4	-2	4	5	-1	4	4	0	-5	-1.25	9	0.90	-1.13
4	7	-3	4	5	-1	4	7	-3	4	7	-3	-10	-2.50	7	0.70	-1.75
3	7	-4	4	6	-2	6	7	-1	4	7	-3	-10	-2.50	7	0.70	-1.75
4	6	-2	3	6	-3	1	6	-5	3	6	-3	-13	-3.25	9	0.90	-2.93
4	7	-3	1	4	-3	4	6	-2	2	6	-4	-12	-3.00	9	0.90	-2.70
4	7	-3	3	6	-3	4	6	-2	5	6	-1	-9	-2.25	9	0.90	-2.03
3	6	-3	3	5	-2	3	7	-4	4	7	-3	-12	-3.00	8	0.80	-2.40
3	7	-4	4	6	-2	5	6	-1	3	7	-4	-11	-2.75	7	0.70	-1.93
4	7	-3	6	7	-1	2	6	-4	4	6	-2	-10	-2.50	10	1.00	-2.50
2	5	-3	4	7	-3	5	6	-1	4	5	-1	-8	-2.00	10	1.00	-2.00
4	6	-2	4	7	-3	1	5	-4	5	7	-2	-11	-2.75	7	0.70	-1.93
4	7	-3	3	4	-1	3	5	-2	2	7	-5	-11	-2.75	8	0.80	-2.48
3	6	-3	3	5	-2	3	6	-3	3	5	-2	-10	-2.50	8	0.80	-2.00
2	5	-3	2	5	-3	2	5	-3	3	5	-2	-11	-2.75	7	0.70	-1.93
2	7	-5	2	6	-4	1	7	-6	2	6	-4	-19	-4.75	9	0.90	-4.28
4	7	-3	4	7	-3	2	7	-5	5	6	-1	-12	-3.00	10	1.00	-3.00
3	6	-3	2	7	-5	2	5	-3	3	7	-4	-15	-3.75	9	0.90	-3.38
2	5	-3	5	5	0	3	6	-3	4	6	-2	-8	-2.00	10	1.00	-2.00
2	6	-4	3	6	-3	3	6	-3	3	7	-4	-14	-3.50	5	0.50	-1.75
3	7	-4	4	7	-3	4	5	-1	3	5	-2	-10	-2.50	10	1.00	-2.50
2	7	-5	2	4	-2	2	5	-3	2	5	-3	-13	-3.25	8	0.80	-2.60

225 378 -151 259 358 -99 255 378 -121 237 370 -118 -489 -122.25 548 54.80 -108.85

Servq no ponderado
Servq ponderado

Seguridad

-1.94

Hombres, de base

		E m p a t í a										relati pond		Edr Nivel		Escolaridad						
P.18 E18	P.19 E19	P.20 E20		P.21 E21		P.22 E22		\bar{x}	\bar{x}													
5	7	-2	8	7	-1	4	6	-2	8	7	-1	7	7	0	-8	-1.20	9	0.90	-1.08	52	Coord. "B"	Cont Público M Finanzas
6	7	-1	8	7	-1	3	5	-2	5	7	-2	8	8	0	-6	-1.20	9	0.90	-1.08	50	Super "A"	Cont Público M Admon
6	8	0	5	7	-2	2	5	-3	5	6	-1	8	7	-1	-7	-1.40	10	1.00	-1.40	47	Ayud Téc	Contador Público
5	7	-2	4	6	-2	2	6	-4	4	6	-2	8	7	-1	-11	-2.20	10	1.00	-2.20	50	Ayud.Téc	Lic Adm de Empresas
6	7	-1	6	6	0	3	6	-3	6	7	-1	7	6	1	-4	-0.80	10	1.00	-0.80	38	Esp.Téc.	Lic.Ad Emp M.Finanzas
6	7	-1	6	5	1	6	7	-1	5	6	-1	6	7	-1	-3	-0.60	8	0.80	-0.48	48	Esp Adm	Ing Químico
5	7	-2	7	6	1	2	6	-4	6	7	-1	8	7	-1	-7	-1.40	9	0.90	-1.28	38	Coord. "B"	Ing Industrial
4	7	-3	6	7	-1	5	5	0	6	7	-1	7	5	2	-3	-0.60	5	0.50	-0.30	34	Esp.Sist	Ing Civil
6	7	-1	5	7	-2	4	6	-2	6	7	-1	5	6	-1	-7	-1.40	5	0.50	-0.70	37	Coord. "B"	Ing Mecánico
5	8	-1	5	7	-2	3	7	-4	5	7	-2	7	8	1	-8	-1.60	9	0.90	-1.44	28	Super."A"	Ing Electrico
6	7	-1	6	6	0	3	5	-2	4	7	-3	6	7	-1	-7	-1.40	5	0.50	-0.70	28	Esp.Téc.	Lic Adm de Empresas
5	6	-1	6	7	-1	8	6	0	4	6	-2	7	8	1	-3	-0.60	10	1.00	-0.60	25	Coord. "B"	Ing Mecánico
6	6	0	5	7	-2	5	6	-1	5	5	0	6	7	-1	-4	-0.80	9	0.90	-0.72	26	Super."A"	Lic Adm de Empresas
6	7	-1	5	7	-2	4	7	-3	5	6	-1	7	8	1	-6	-1.20	4	0.40	-0.48	35	Ayud.Téc	Ing. Civil
6	7	-1	4	7	-3	5	7	-2	6	8	0	5	7	-2	-8	-1.60	4	0.40	-0.64	32	Super "A"	Contador Público
6	7	-1	6	7	-1	4	5	-1	6	7	-1	8	7	-1	-5	-1.00	7	0.70	-0.70	37	Esp Adm	Contador Público
4	7	-3	7	7	0	4	6	-2	5	6	-1	8	7	-1	-7	-1.40	6	0.60	-0.84	43	Esp Sist	Lic Sistemas Comp.
5	6	-1	5	6	-1	5	7	-2	4	7	-3	6	7	-1	-8	-1.60	3	0.30	-0.48	49	Coord. "B"	Economista
7	7	0	7	6	-1	2	6	-4	6	7	-1	7	7	0	-4	-0.80	7	0.70	-0.56	42	Esp.Téc	Ing Químico
6	6	0	5	7	-2	3	6	-3	6	5	1	6	6	0	-4	-0.80	10	1.00	-0.80	33	Esp Sist	Lic Adm de Empresas
7	7	0	6	6	0	3	8	-3	6	8	0	6	7	-1	-4	-0.80	5	0.50	-0.40	44	Coord. "B"	Cont Público M Admon
4	6	-2	7	6	1	8	7	-1	6	7	-1	8	7	-1	-4	-0.80	5	0.50	-0.40	28	Super."A"	Contador Público
5	6	-1	6	6	0	2	6	-4	7	5	2	7	6	1	-2	-0.40	3	0.30	-0.12	26	Esp Adm	Lic Adm de Empresas
4	7	-3	5	6	-1	6	7	-1	6	6	0	6	7	-1	-6	-1.20	10	1.00	-1.20	25	Ayud.Téc	Ing Electrico
5	7	-2	7	6	1	4	7	-3	5	7	-2	7	5	2	-4	-0.80	10	1.00	-0.80	38	Ayud.Téc	Ing Civil M Finanzas
6	6	0	6	5	1	5	7	-2	6	7	-1	6	6	0	-2	-0.40	8	0.80	-0.32	43	Coord. "B"	Ing Químico M Admon
4	6	-2	6	5	1	6	6	0	6	7	-1	5	7	-2	-4	-0.60	8	0.80	-0.64	49	Esp.Téc	Ing Químico M Admon
5	7	-2	7	7	0	2	6	-4	6	7	-1	8	7	-1	-8	-1.80	9	0.90	-1.44	28	Esp Adm	Lic Adm de Empresas
6	7	-1	5	7	-2	2	5	-3	4	6	-2	7	6	1	-7	-1.40	7	0.70	-0.98	27	Esp.Sist	Lic Sistemas Comp
157	193	-38	167	186	-19	111	177	-66	157	187	-30	181	189	-8	-159	-31.80	214	21.40	-23	56		

Servq no ponderado
 Servq ponderado

Empatia

-1.10

-0.81

ANEXO E

Base de datos para ponderar
Mujeres de base

No de encuestada	Capacidad de Respuesta										relativ	impor pond						
	P.10	E10	P.11	E11	P.12	E12	P.13	E13	\bar{x}	\bar{x}								
1	6	7	-1	6	7	-1	4	6	-2	4	6	-2	-6	-1.50	7	0.70	-1.05	
2	4	6	-2	7	7	0	5	6	-1	3	7	-4	-7	-1.75	5	0.50	-0.88	
3	6	5	1	7	6	1	6	7	-1	4	7	-3	-2	-0.50	7	0.70	-0.35	
4	6	4	2	7	8	1	7	6	1	5	7	-2	2	0.50	7	0.70	0.30	
5	6	5	1	6	7	-1	6	7	-1	6	7	-1	-2	-0.50	6	0.60	0.30	
6	6	7	-1	6	6	0	5	7	-2	4	6	-2	-5	-1.25	7	0.70	-0.35	
7	6	7	-1	6	7	-1	6	6	0	2	5	-3	-5	-1.25	8	0.80	-0.75	
8	4	5	-1	5	7	-2	6	5	1	4	6	-2	-4	-1.00	8	0.80	-1.00	
9	3	6	-3	6	7	-1	6	6	0	2	7	-5	-9	-2.25	7	0.70	-1.58	
10	4	6	-2	7	6	1	6	7	-1	7	7	0	-2	-0.50	7	0.70	-0.35	
11	4	5	-1	6	5	1	6	7	-1	6	7	-1	-2	-0.50	7	0.70	-0.35	
12	6	6	0	7	6	1	5	7	-2	5	6	-1	-2	-0.50	6	0.60	-0.30	
13	4	7	-3	4	6	-2	4	7	-3	5	6	-1	-9	-2.25	6	0.60	-1.35	
14	6	5	1	4	7	-3	6	7	-3	6	7	-3	-6	-1.50	7	0.70	-1.05	
15	4	5	-1	4	7	-3	7	6	1	6	7	-1	-4	-1.00	5	0.50	-0.50	
16	4	7	-3	6	5	1	5	6	-1	5	7	-2	-5	-1.25	7	0.70	-0.88	
17	6	7	-1	5	7	-2	5	7	-2	4	6	-2	-7	-1.75	7	0.70	-1.23	
18	4	6	-2	3	7	-4	5	7	-2	3	7	-4	-12	-3.00	7	0.70	-2.10	
19	6	7	-1	6	7	-1	6	7	-1	4	7	-3	-6	-1.50	8	0.80	-1.20	
20	6	7	-1	5	7	-2	5	6	-1	2	7	-5	-9	-2.25	0	0.00	-1.80	
21	4	6	-2	6	5	1	4	6	-2	2	6	-4	-7	-1.75	7	0.70	-1.23	
22	4	5	-1	6	6	0	7	7	0	2	6	-4	-5	-1.25	6	0.60	-1.00	
23	2	5	-3	4	7	-3	7	6	1	4	6	-2	-7	-1.75	6	0.60	-1.05	
24	2	5	-3	6	7	-1	4	7	-3	2	5	-3	-10	-2.50	6	0.60	-1.50	
25	4	6	-2	6	7	-1	4	7	-3	5	6	-1	-7	-1.75	5	0.50	-0.88	
26	6	7	-1	4	7	-3	5	7	-2	6	6	0	-6	-1.50	8	0.80	-1.20	
27	6	7	-1	6	7	-1	6	7	-1	5	7	-2	-5	-1.25	8	0.80	-1.00	
28	6	7	-1	4	6	-2	6	7	-1	5	7	-2	-6	-1.50	7	0.70	-1.05	
29	4	6	-2	5	7	-2	5	6	-1	6	7	-1	-8	-1.50	9	0.90	-1.35	
30	4	7	-3	4	5	-1	4	7	-3	5	7	-2	-9	-2.25	7	0.70	-1.58	
31	3	6	-2	3	6	-3	6	7	-1	6	6	0	-6	-1.50	8	0.80	-1.20	
32	4	6	-2	2	5	-3	5	6	-1	5	7	-2	-8	-2.00	8	0.80	-1.60	
33	2	6	-4	4	7	-3	6	6	0	4	7	-3	-10	-2.50	6	0.60	-1.50	
34	4	7	-3	4	7	-3	6	7	-1	6	6	0	-7	-1.75	6	0.60	-1.05	
	156	205	-49	177	219	-42	186	223	-37	148	221	-73	-201	-50.25	235	235	-34.73	
	Servq no ponderado																	
	Servq ponderado																	
	Capac. De Respuesta																	
																		-1.02

No de encuestada	Seguridad										relativ	pond						
	P.14	E14	P.15	E15	P.16	E16	P.17	E17	\bar{x}	\bar{x}								
1	4	6	-2	6	7	-1	4	6	-2	4	7	-3	-8	-2.00	8	0.80	-1.60	
2	4	6	-2	6	8	0	4	7	-3	5	6	-1	-6	-1.50	6	0.60	-0.90	
3	2	7	-5	4	8	-2	5	6	-1	4	6	-2	-10	-2.50	8	0.80	-2.00	
4	3	6	-3	6	7	-1	6	7	-1	6	8	0	-5	-1.25	7	0.70	-0.88	
5	4	7	-3	5	6	-1	7	5	2	4	7	-3	-5	-1.25	6	0.60	-0.75	
6	3	7	-4	4	5	-1	6	6	0	5	7	-2	-7	-1.75	8	0.80	-1.40	
7	6	6	0	4	7	-3	5	7	-2	6	7	-1	-6	-1.50	9	0.90	-1.36	
8	5	6	-1	3	6	-3	4	7	-3	6	6	0	-7	-1.75	9	0.90	-1.58	
9	5	6	-1	2	7	-5	4	7	-3	6	7	-1	-10	-2.50	9	0.90	-2.25	
10	6	7	-1	2	5	-3	3	6	-3	6	7	-1	-8	-2.00	6	0.60	-1.20	
11	5	7	-2	3	4	-1	4	7	-3	7	7	0	-6	-1.50	8	0.80	-1.20	
12	4	7	-3	2	5	-3	3	5	-2	6	7	-1	-9	-2.25	9	0.90	-2.03	
13	3	7	-4	5	6	-1	2	5	-3	5	7	-2	-10	-2.50	10	1.00	-2.50	
14	6	6	0	5	6	-1	5	6	-1	5	6	-1	-3	-0.75	10	1.00	-0.75	
15	6	6	0	5	4	1	6	7	-1	5	6	-1	-1	-0.25	10	1.00	-0.25	
16	3	6	-3	4	3	1	5	7	-2	4	6	-2	-6	-1.50	9	0.90	-1.35	
17	4	5	-1	3	6	-3	6	7	-1	7	7	0	-5	-1.25	10	1.00	-1.25	
18	4	5	-1	6	7	-1	6	5	1	7	6	1	0	0.00	6	0.60	0.00	
19	2	6	-4	6	7	-1	3	6	-3	7	6	1	-7	-1.75	7	0.70	-1.23	
20	3	6	-3	6	6	0	4	6	-2	7	7	0	-5	-1.25	9	0.90	-1.13	
21	6	7	-1	7	5	2	4	4	0	6	7	-1	0	0.00	10	1.00	0.00	
22	2	5	-3	6	5	1	6	7	-1	6	7	-1	-4	-1.00	10	1.00	-1.00	
23	6	5	1	5	7	-2	4	7	-3	5	6	-1	-5	-1.25	9	0.90	-1.13	
24	2	5	-3	6	5	1	5	6	-1	5	6	-1	-4	-1.00	9	0.90	-0.90	
25	4	7	-3	3	6	-3	5	7	-2	5	6	-1	-9	-2.25	7	0.70	-1.58	
26	6	7	-1	4	6	-2	4	6	-2	5	7	-2	-7	-1.75	6	0.60	-1.05	
27	6	7	-1	6	5	1	4	5	-1	5	7	-2	-3	-0.75	10	1.00	-0.75	
28	6	7	-1	5	6	-1	3	6	-3	3	7	-4	-9	-2.25	10	1.00	-2.25	
29	6	6	0	5	7	-2	4	6	-2	5	7	-2	-8	-1.50	10	1.00	-1.50	
30	6	5	1	6	5	1	6	7	-1	2	6	-4	-3	-0.75	6	0.60	-0.60	
31	4	7	-3	6	4	2	6	6	0	6	6	0	-1	-0.25	9	0.90	-0.23	
32	5	7	-2	6	5	1	4	7	-3	6	7	-1	-5	-1.25	9	0.90	-1.13	
33	4	6	-2	4	6	-2	5	6	-1	6	6	0	-5	-1.25	9	0.90	-1.13	
34	6	7	-1	3	7	-4	6	7	-1	7	6	1	-5	-1.25	10	1.00	-1.25	
	151	213	-82	150	195	-36	158	212	-54	184	222	-38	-160	-47.50	260	29	-40.05	
	Servq no ponderado																	
	Servq ponderado																	
	Seguridad																	
																		-1.18

ANEXO E

Base de datos para ponderar
Hombres, de base

No encue	Elementos Tangibles										x̄	x̄	relativ pond				
	P1	E1	P2	E2	P3	E3	P4	E4									
1	7	6	1	6	7	-1	6	7	-1	6	7	-1	-2	-0.50	6	0.60	-0.30
2	7	6	1	6	7	-1	6	7	-1	6	7	-1	-2	-0.50	7	0.70	-0.35
3	7	7	0	6	6	0	4	6	-2	7	7	0	-2	-0.50	8	0.80	-0.40
4	6	7	-1	5	6	-1	4	5	-1	7	6	1	-2	-0.50	8	0.80	-0.40
5	7	6	1	5	6	-1	4	5	-1	6	7	-1	-2	-0.50	8	0.80	-0.40
6	7	6	1	5	7	-2	5	7	-2	7	7	0	-3	-0.75	7	0.70	-0.53
7	6	5	1	5	7	-2	4	6	-2	6	7	-1	-4	-1.00	6	0.60	-0.60
8	6	5	1	4	7	-3	6	7	-1	7	7	0	-3	-0.75	9	0.90	-0.68
9	6	7	-1	5	7	-2	6	7	-1	6	7	-1	-5	-1.25	10	1.00	-1.25
10	6	7	-1	6	7	-1	7	7	0	6	6	0	-2	-0.50	10	1.00	-0.50
11	7	7	0	4	6	-2	7	6	-1	6	6	0	-1	-0.25	7	0.70	-0.18
12	7	7	0	6	6	0	6	7	-1	7	6	1	0	0.00	7	0.70	0.00
13	7	6	1	7	7	0	6	6	0	7	7	0	1	0.25	8	0.80	0.20
14	6	5	1	7	6	1	6	7	-1	7	6	1	2	0.50	9	0.90	0.45
15	5	6	-1	6	7	-1	5	7	-2	5	7	-2	-6	-1.50	7	0.70	-1.05
16	7	5	2	6	6	0	5	6	-1	8	6	0	1	0.25	10	1.00	0.25
17	6	7	-1	7	6	1	4	6	-2	6	6	0	-2	-0.50	10	1.00	-0.50
18	5	7	-2	6	5	1	4	5	-1	7	7	0	-2	-0.50	8	0.80	-0.40
19	6	5	1	5	7	-2	5	7	-2	6	7	-1	-4	-1.00	8	0.80	-0.80
20	7	6	1	5	6	-1	6	7	-1	7	7	0	-1	-0.25	8	0.80	-0.20
21	7	6	1	5	7	-2	6	7	-1	6	7	-1	-3	-0.75	9	0.90	-0.68
22	7	7	0	7	7	0	6	7	-1	7	7	0	-1	-0.25	10	1.00	-0.25
23	6	7	-1	6	7	-1	4	6	-2	6	7	-1	-5	-1.25	8	0.80	-1.00
24	6	5	1	6	6	0	4	7	-3	6	7	-1	-3	-0.75	7	0.70	-0.53
25	6	7	-1	5	6	-1	5	7	-2	6	7	-1	-5	-1.25	8	0.80	-1.00
26	6	6	0	6	7	-1	6	6	0	7	7	0	-1	-0.25	7	0.70	-0.18
27	6	5	1	5	7	-2	4	6	-2	7	7	0	-3	-0.75	7	0.70	-0.53
28	6	7	-1	5	7	-2	5	7	-2	7	6	1	-4	-1.00	8	0.80	-0.80
29	6	5	1	4	7	-3	5	7	-2	7	7	0	-4	-1.00	9	0.90	-0.90
184	178	6	161	190	-29	151	188	-37	187	195	-8	-68	-17	0.00	234	23.40	-13.48

Servq no ponderado
Servq ponderado

Elementos Tangibles

-0.59

-0.46

Base de datos para po Hombres, de base

No encue	Confiabilidad										x̄	x̄	relativ pond								
	P.5	E5	P6	E6	P7	E7	P8	E8	P9	E9											
1	4	7	-3	6	5	7	-1	6	7	-1	7	7	0	4	6	-2	-7	-1.40	5	0.50	-0.70
2	5	8	-1	5	6	-1	4	7	-3	6	7	-1	-5	8	7	-2	-8	-1.60	6	0.60	-0.98
3	7	6	1	6	6	0	6	7	-1	6	7	-1	4	7	7	-3	-4	-0.80	4	0.40	-0.32
4	6	6	0	6	5	1	7	7	0	5	7	-2	5	6	6	-1	-2	-0.40	3	0.30	-0.12
5	7	7	0	5	6	-1	6	7	-1	5	6	-1	7	5	2	1	-1	-0.20	3	0.30	-0.06
6	6	6	0	4	6	-2	6	7	-1	5	6	-1	6	6	0	-4	-0.80	4	0.40	-0.32	
7	7	6	1	5	7	-2	7	6	1	6	6	0	6	7	-1	-1	-0.20	5	0.50	-0.10	
8	7	6	1	4	7	-3	4	5	-1	7	6	1	5	7	-2	-4	-0.80	6	0.60	-0.48	
9	6	7	-1	5	7	-2	6	6	0	6	7	-1	3	6	-3	-7	-1.40	8	0.80	-0.84	
10	8	7	-1	5	6	-1	5	7	-2	7	6	1	4	6	-2	-5	-1.00	4	0.40	-0.40	
11	7	6	1	6	5	1	6	6	0	7	5	2	6	6	0	4	0.80	8	0.80	0.64	
12	6	7	-1	7	6	1	6	7	-1	7	5	2	6	7	-1	0	0.00	5	0.50	0.00	
13	5	7	-2	7	6	1	6	7	-1	8	6	0	4	7	-3	-5	-1.00	4	0.40	-0.40	
14	5	7	-2	5	7	-2	7	6	1	5	6	-1	4	7	-3	-7	-1.40	2	0.20	-0.28	
15	6	7	-1	4	6	-2	6	5	1	5	7	-2	3	7	-4	-8	-1.60	6	0.60	-0.96	
16	4	6	-2	4	7	-3	6	5	1	5	7	-2	7	6	1	-5	-1.00	4	0.40	-0.40	
17	6	6	0	4	7	-3	5	6	-1	5	7	-2	6	5	1	-5	-1.00	5	0.50	-0.50	
18	5	6	-1	4	6	-2	8	6	0	6	6	0	5	7	-2	-5	-1.00	7	0.70	-0.70	
19	7	6	1	5	6	-1	6	7	-1	5	6	-1	5	7	-2	-4	-0.80	6	0.60	-0.48	
20	7	6	1	6	7	-1	6	7	-1	6	7	-1	7	6	1	-1	-0.20	7	0.70	-0.14	
21	7	6	1	5	6	-1	6	5	1	6	7	-1	5	7	-2	-2	-0.40	8	0.80	-0.32	
22	6	7	-1	4	5	-1	6	6	0	7	7	0	5	7	-2	-4	-0.80	4	0.40	-0.32	
23	6	7	-1	5	6	-1	7	7	0	7	6	1	4	6	-2	-3	-0.60	5	0.50	-0.30	
24	6	6	0	4	7	-3	7	8	1	5	5	0	3	7	-4	-6	-1.20	9	0.90	-1.08	
25	6	7	-1	5	7	-2	7	5	2	5	6	-1	4	6	-2	-4	-0.80	6	0.60	-0.48	
26	5	6	-1	6	6	0	6	6	0	5	6	-1	5	7	-2	-4	-0.80	3	0.30	-0.24	
27	5	7	-2	7	7	0	6	6	0	4	7	-3	4	6	-2	-7	-1.40	5	0.50	-0.70	
28	5	7	-2	6	6	0	5	6	-1	4	7	-3	6	6	0	-6	-1.20	7	0.70	-0.84	
29	7	7	0	6	6	0	4	7	-3	5	7	-2	4	7	-3	-8	-1.60	5	0.50	-0.80	
172	188	-16	151	182	-31	171	182	-11	165	185	-20	142	187	-45	-123	-24	6	152	15	2	-12.6

Servq no ponderado

Fiabilidad

Servq ponderado

1 2

-0.43

ANEXO E

Base de datos para ponderar
Mujeres, de base

No de encuest	P.18	E18	P.19	E19	P.20	E20	P.21	E21	P.22	E22	E m p a t i a		Edac Nivel	Escolaridad										
											\bar{x}	\bar{x} relati	pond											
1	3	7	-4	6	7	-1	4	6	-2	5	6	-1	6	7	-1	-9	-1.80	5	0.50	-0.90	38	Coord "B"	Contador Público	
2	4	6	-2	7	7	0	4	7	-3	6	7	-1	5	6	-1	-7	-1.40	8	0.80	-1.12	45	Coord "C"	Lic. Adm de Empresas	
3	5	7	-2	7	6	1	3	6	-3	4	7	-3	5	6	-1	-8	-1.60	4	0.40	-0.64	36	Super "A"	Ing. Químico	
4	3	6	-3	6	7	-1	2	6	-4	4	6	-2	6	7	-1	-11	-2.20	5	0.50	-1.10	27	Esp Téc	Ing. Químico	
5	3	6	-3	6	7	-1	2	5	-3	6	5	1	7	5	2	-4	-0.80	5	0.50	-0.40	45	Esp Adm	Lic. Adm de Empresas	
6	4	7	-3	5	7	-2	1	5	-4	8	4	2	8	5	1	-6	-1.20	5	0.50	-0.60	48	Esp Adm	Lic. Sist. Computac.	
7	4	7	-3	5	7	-2	1	4	-3	6	5	1	6	6	-1	-6	-1.60	5	0.50	-0.80	36	Coord "B"	Lic. Diseño Gráfico	
8	5	7	-2	6	7	-1	3	4	-1	8	7	-1	6	7	-1	-6	-1.20	4	0.40	-0.48	54	Esp Finc	Contador Público	
9	3	6	-3	7	6	1	2	6	-4	4	7	-3	5	7	-2	-11	-2.20	10	1.00	-2.20	50	Esp Nomin	Contador Público M Admon	
10	2	7	-5	4	6	-2	4	7	-3	5	6	-1	7	6	1	-10	-2.00	10	1.00	-2.00	48	Esp Téc	Lic. Adm de Emp. M Finanzas	
11	5	5	0	7	7	0	3	7	-4	7	5	2	6	5	1	-1	-0.20	9	0.90	-0.18	57	Esp Téc	Contador Público M Admon	
12	6	6	0	6	5	1	4	5	-1	4	6	-2	6	7	-1	-3	-0.60	5	0.50	-0.30	49	Coord "B"	Contador Público	
13	7	6	1	6	7	-1	2	8	-4	4	8	-2	7	7	0	-6	-1.20	5	0.50	-0.60	50	Ayud Tec	Lic. Sist. Computac.	
14	4	7	-3	7	7	0	1	5	-4	4	7	-3	7	8	1	-9	-1.80	4	0.40	-0.72	37	Coord "A"	Ing. Químico M Finanzas	
15	4	7	-3	7	8	1	4	8	-2	4	7	-3	6	5	1	-6	-1.20	8	0.60	-0.72	34	Coord "A"	Lic. Cien de la Comunicac.	
16	3	5	-2	4	6	-2	2	5	-3	6	5	1	6	7	-1	-7	-1.40	4	0.40	-0.56	26	Super "A"	Lic. Sist. Computac.	
17	3	6	-3	7	6	1	6	7	-1	5	5	0	6	7	-1	-4	-0.80	9	0.90	-0.72	29	Ayud Tec	Lic. Adm de Empresas	
18	5	6	-1	6	5	1	2	6	-4	4	6	-2	6	6	0	-6	-1.20	5	0.50	-0.60	54	Super "A"	Contador Público	
19	6	6	0	6	7	-1	4	7	-3	5	6	-1	6	5	1	-4	-0.80	9	0.90	-0.72	48	Coord "B"	Contador Público	
20	6	7	-1	5	7	-2	2	6	-4	4	7	-3	7	5	2	-8	-1.60	6	0.60	-0.96	50	Ayud Tec	Lic. Adm de Empresas	
21	4	7	-3	4	7	-3	2	6	-4	6	6	0	7	6	1	-9	-1.80	4	0.40	-0.72	29	Coord "B"	Lic. Adm de Empresas	
22	3	7	-4	2	6	-4	3	7	-4	6	7	-1	6	7	-1	-14	-2.80	9	0.90	-2.52	31	Esp Téc	Contador Público	
23	6	7	-1	4	8	-2	2	5	-3	6	5	1	5	7	-2	-7	-1.40	5	0.50	-0.70	33	Ayud Tec	Lic. Adm de Empresas	
24	6	6	0	7	7	0	3	8	-3	7	7	0	8	7	-1	-4	-0.80	5	0.50	-0.40	51	Esp Sist	Lic. Sist. Computac.	
25	4	7	-3	6	6	0	4	7	-3	6	7	-1	6	5	1	-6	-1.20	4	0.40	-0.48	45	Esp Sist	Lic. Cien de la Comunicac.	
26	4	7	-3	6	7	-1	4	7	-3	4	6	-2	6	7	-1	-10	-2.00	9	0.90	-1.80	43	Coord "B"	Contador Público	
27	4	6	-2	6	7	-1	2	6	-4	7	6	1	7	7	0	-6	-1.20	9	0.90	-1.08	50	Esp Adm	Ing. Químico	
28	5	6	-1	2	5	-3	4	5	-1	4	5	-1	7	6	1	-5	-1.00	8	0.80	-0.80	45	Esp Cont	Lic. Adm de Empresas	
29	6	7	-1	4	5	-1	6	7	-1	4	7	-3	7	6	1	-5	-1.00	4	0.40	-0.40	53	Coord "A"	Lic. Adm de Empresas	
30	3	5	-2	2	6	-4	4	6	-2	5	7	-2	6	6	0	-10	-2.00	9	0.90	-1.80	34	Esp Finc	Lic. Diseño Gráfico	
31	5	6	-1	4	7	-3	6	8	0	8	7	-1	7	7	0	-5	-1.00	4	0.40	-0.40	29	Coord "A"	Lic. Cien de la Comunicac.	
32	8	7	-1	4	7	-3	2	6	-4	5	6	-1	5	6	-1	-10	-2.00	5	0.50	-1.00	30	Ayud Tec	Lic. Adm de Empresas	
33	4	5	-1	2	6	-4	2	5	-3	5	7	-2	6	5	1	-9	-1.80	10	1.00	-1.80	45	Super "A"	Lic. Adm de Empresas	
34	6	7	-1	2	5	-3	6	5	1	6	7	-1	6	7	-1	-5	-1.00	9	0.90	-0.90	48	Esp Téc	Contador Público	
151	217	-66	175	217	-42	106	200	-94	176	210	-34	208	211	-3	-239	-47	8	217	217	-31	12			
Servq no ponderado												Empatia												
Servq ponderado														-0.82										

Hombres, de base

No encues	CAPACIDAD DE RESPUESTA										x̄	x̄	relativ pond				
	P.10	E10	P.11	E11	P.12	E12	P.13	E13									
1	6	6	0	6	7	-1	6	7	-1	4	6	-2	-4	-1.00	8	0.80	-0.80
2	6	7	-1	4	7	-3	6	7	-1	4	7	-3	-8	-2.00	5	0.50	-1.00
3	6	7	-1	6	7	-1	6	5	1	5	6	-1	-2	-0.50	9	0.90	-0.45
4	7	8	1	7	7	0	7	6	1	6	5	1	3	0.75	9	0.90	0.68
5	7	6	1	6	7	-1	7	6	1	4	6	-2	-1	-0.25	9	0.90	-0.23
6	6	5	1	7	7	0	6	5	1	6	7	-1	1	0.25	5	0.50	0.13
7	4	6	-2	5	7	-2	6	7	-1	3	7	-4	-9	-2.25	7	0.70	-1.58
8	6	5	1	5	6	-1	7	7	0	5	7	-2	-2	-0.50	7	0.70	-0.35
9	5	5	0	6	7	-1	7	6	1	4	7	-3	-3	-0.75	7	0.70	-0.53
10	4	6	-2	7	6	1	6	5	1	5	7	-2	-2	-0.50	5	0.50	-0.25
11	6	6	0	7	6	1	5	5	0	6	6	0	1	0.25	9	0.90	0.23
12	4	7	-3	6	7	-1	5	6	-1	4	7	-3	-8	-2.00	9	0.90	-1.80
13	4	6	-2	5	6	-1	7	7	0	5	7	-2	-5	-1.25	7	0.70	-0.88
14	4	6	-2	5	7	-2	7	6	1	4	7	-3	-6	-1.50	7	0.70	-1.05
15	4	6	-2	6	7	-1	6	7	-1	6	7	-1	-5	-1.25	8	0.80	-1.00
16	6	7	-1	5	6	-1	6	7	-1	6	7	-1	-4	-1.00	9	0.90	-0.90
17	4	6	-2	4	6	-2	5	7	-2	6	7	-1	-7	-1.75	9	0.90	-1.58
18	6	5	1	7	7	0	5	7	-2	4	6	-2	-3	-0.75	9	0.90	-0.68
19	2	5	-3	6	5	1	6	7	-1	4	6	-2	-5	-1.25	5	0.50	-0.63
20	4	6	-2	7	6	1	5	6	-1	4	6	-2	-4	-1.00	9	0.90	-0.90
21	6	5	1	5	6	-1	7	7	0	6	7	-1	-1	-0.25	6	0.60	-0.15
22	3	6	-3	6	7	-1	6	7	-1	4	6	-2	-7	-1.75	9	0.90	-1.58
23	4	7	-3	6	6	0	6	7	-1	4	7	-3	-7	-1.75	7	0.70	-1.23
24	4	6	-2	7	7	0	7	6	1	5	6	-1	-2	-0.50	6	0.60	-0.30
25	4	6	-2	5	6	-1	6	5	1	3	7	-4	-6	-1.50	7	0.70	-1.05
26	4	6	-2	6	7	-1	5	6	-1	5	6	-1	-5	-1.25	9	0.90	-1.13
27	6	5	1	6	6	0	6	6	0	6	6	0	1	0.25	4	0.40	0.10
28	3	5	-2	4	6	-2	7	6	1	4	7	-3	-6	-1.50	3	0.30	-0.45
29	2	6	-4	2	6	-4	7	6	1	3	7	-4	-11	-2.75	4	0.40	-1.10
137	171	-34	164	188	-24	178	182	-4	135	190	-55	-117	-29.25	207	20.70	-20.43	

Servq no ponderado
Servq ponderado

Capac. De Respuesta

-1.01

-0.70

Base de datos para ponderar
Hombres, de base

SEGURIDAD

No encues	SEGURIDAD										x̄	x̄	relativ pond				
	P.14	E14	P.15	E15	P.16	E16	P.17	E17									
1	5	6	-1	3	5	-2	6	6	0	6	7	-1	-4	-1.00	10	1.00	-1.00
2	6	7	-1	4	4	0	6	7	-1	7	7	0	-2	-0.50	8	0.80	-0.40
3	4	7	-3	3	4	-1	5	7	-2	7	6	1	-5	-1.25	7	0.70	-0.88
4	5	6	-1	2	4	-2	6	6	0	7	6	1	-2	-0.50	7	0.70	-0.35
5	6	7	-1	3	5	-2	6	7	-1	6	7	-1	-5	-1.25	7	0.70	-0.88
6	6	6	0	2	4	-2	7	6	1	6	7	-1	-2	-0.50	9	0.90	-0.45
7	4	8	-2	1	5	-4	6	7	-1	5	6	-1	-8	-2.00	8	0.80	-1.60
8	3	7	-4	3	6	-3	5	7	-2	7	6	1	-8	-2.00	8	0.80	-1.60
9	4	5	-1	4	4	0	5	7	-2	7	7	0	-3	-0.75	8	0.80	-0.60
10	4	6	-2	3	3	0	6	5	1	5	6	-1	-2	-0.50	8	0.80	-0.40
11	6	5	1	4	5	-1	5	7	-2	6	6	0	-2	-0.50	6	0.60	-0.30
12	5	6	-1	4	6	-2	5	6	-1	6	7	-1	-5	-1.25	6	0.60	-0.75
13	5	6	-1	3	4	-1	5	7	-2	7	7	0	-4	-1.00	10	1.00	-1.00
14	6	7	-1	5	5	0	4	7	-3	6	7	-1	-5	-1.25	6	0.60	-0.75
15	6	7	-1	4	6	-2	6	7	-1	5	6	-1	-5	-1.25	9	0.90	-1.13
16	5	7	-2	3	5	-2	7	6	1	6	5	1	-2	-0.50	8	0.80	-0.40
17	3	6	-3	2	4	-2	6	5	1	7	6	1	-3	-0.75	4	0.40	-0.30
18	6	7	-1	2	6	-4	6	7	-1	7	6	1	-5	-1.25	6	0.60	-0.75
19	6	7	-1	2	5	-3	7	6	1	6	7	-1	-4	-1.00	9	0.90	-0.90
20	5	7	-2	4	6	-2	7	6	1	6	6	0	-3	-0.75	6	0.60	-0.45
21	4	6	-2	3	6	-3	7	5	2	7	7	0	-3	-0.75	7	0.70	-0.53
22	4	5	-1	3	5	-2	6	6	0	6	7	-1	-4	-1.00	6	0.60	-0.60
23	4	6	-2	2	6	-4	6	7	-1	6	7	-1	-8	-2.00	6	0.60	-1.20
24	3	6	-3	4	5	-1	5	7	-2	7	6	1	-5	-1.25	8	0.80	-1.00
25	4	7	-3	4	5	-1	7	6	1	5	6	-1	-4	-1.00	9	0.90	-0.90
26	3	7	-4	5	6	-1	6	7	-1	6	6	0	-6	-1.50	10	1.00	-1.50
27	5	7	-2	6	6	0	5	7	-2	7	6	1	-3	-0.75	6	0.60	-0.45
28	5	6	-1	4	5	-1	5	6	-1	6	7	-1	-4	-1.00	6	0.60	-0.60
29	6	7	-1	4	6	-2	6	7	-1	7	6	1	-3	-0.75	8	0.80	-0.60
138	185	-47	98	146	-50	169	187	-18	182	188	-4	-119	-29.75	218	21.60	-22.25	

Servq no ponderado

Seguridad

-1.03

Servq ponderado

-0.77

ANEXO E

Base de datos para ponderar
Hombres, régimen simplificado

No	encuestad	P.5	E5	P6	E6	P7	E7	P8	E8	P9	E9	x	x	Impor	relativ	pond				
1	2	6	-4	4	7	-3	5	6	-1	3	6	-3	4	7	-3	-14	-2.80	5	0.50	-1.40
2	4	6	-2	6	7	-1	0	5	-1	2	5	-3	4	7	-3	-8	-1.80	7	0.70	-1.12
3	2	4	-2	6	6	0	4	6	-2	3	6	-3	3	6	-3	-10	-2.00	5	0.50	-1.00
4	6	7	-1	7	6	1	3	7	-4	1	4	-3	4	7	-3	-10	-2.00	7	0.70	-1.40
5	6	7	-1	7	6	1	4	7	-3	1	4	-3	4	6	-2	-8	-1.60	7	0.70	-1.12
6	4	5	-1	6	7	-1	4	7	-3	3	7	-4	5	6	-1	-10	-2.00	6	0.60	-1.20
7	6	7	-1	5	6	-1	5	6	-1	4	7	-3	3	7	-4	-10	-2.00	7	0.70	-1.40
8	6	6	0	6	6	0	6	7	-1	4	7	-3	3	7	-4	-8	-1.60	5	0.50	-0.80
9	6	7	-1	5	7	-2	4	7	-3	3	6	-3	4	6	-2	-11	-2.20	4	0.40	-0.88
10	4	7	-3	6	6	0	2	5	-3	3	7	-4	3	6	-3	-13	-2.60	8	0.80	-2.08
11	2	6	-4	5	7	-2	6	4	2	2	6	-4	3	7	-4	-12	-2.40	5	0.50	-1.20
12	6	5	1	7	6	1	4	5	-1	3	7	-4	4	6	-2	-5	-1.00	6	0.60	-0.60
13	6	7	-1	5	5	0	7	6	1	3	6	-3	3	7	-4	-7	-1.40	8	0.80	-1.12
14	6	7	-1	7	5	2	5	5	0	2	6	-4	3	5	-2	-5	-1.00	5	0.50	-0.50
15	4	7	-3	7	6	1	6	7	-1	2	6	-4	4	6	-2	-9	-1.80	6	0.60	-1.08
16	4	6	-2	6	6	0	4	7	-3	3	6	-3	2	6	-4	-12	-2.40	6	0.60	-1.44
17	6	7	-1	5	6	-1	6	6	0	3	7	-4	2	5	-3	-9	-1.80	5	0.50	-0.90
18	6	6	0	5	7	-2	6	7	-1	4	5	-1	2	5	-3	-7	-1.40	5	0.50	-0.70
19	6	7	-1	7	6	1	6	7	-1	3	6	-3	3	6	-3	-7	-1.40	6	0.60	-0.84
20	6	5	1	5	6	-1	6	7	-1	2	6	-4	2	7	-5	-10	-2.00	7	0.70	-1.40
21	4	7	-3	6	7	-1	2	5	-3	2	6	-4	4	5	-1	-12	-2.40	8	0.80	-1.92
22	6	5	1	6	5	1	4	7	-3	2	5	-3	4	5	-1	-5	-1.00	8	0.80	-0.80
23	6	7	1	7	6	1	2	6	-4	1	5	-4	4	5	-1	-7	-1.40	6	0.60	-0.84
24	4	5	-1	7	6	1	2	7	-5	2	5	-3	3	6	-3	-11	-2.20	5	0.50	-1.10
25	4	6	-2	5	7	-2	2	7	-5	2	6	-4	4	7	-3	-16	-3.20	5	0.50	-1.60
26	4	6	-2	6	5	1	3	6	-3	1	6	-5	3	6	-3	-12	-2.40	7	0.70	-1.68
27	5	7	-2	6	7	-1	4	5	-1	1	5	-4	4	6	-2	-10	-2.00	8	0.80	-1.60
28	5	7	-2	6	7	-1	2	6	-4	3	5	-2	4	7	-3	-12	-2.40	8	0.80	-1.92
29	6	6	0	7	6	1	4	7	-3	2	6	-4	4	7	-3	-9	-1.80	6	0.60	-1.08
30	6	7	-1	6	5	1	2	4	-2	1	5	-4	3	7	-4	-10	-2.00	6	0.60	-1.20
31	4	5	-1	6	5	1	3	4	-1	1	5	-4	3	6	-3	-8	-1.60	5	0.50	-0.80
32	4	6	-2	6	6	0	3	5	-2	2	5	-3	2	7	-5	-12	-2.40	7	0.70	-1.68
33	5	6	-1	5	7	-2	2	5	-3	1	6	-5	2	6	-4	-15	-3.00	8	0.80	-2.40
34	6	7	-1	5	6	-1	4	6	-2	3	7	-4	3	7	-4	-12	-2.40	5	0.50	-1.20
35	4	7	-3	6	7	-1	3	5	-2	2	5	-3	4	5	-1	-10	-2.00	8	0.80	-1.60
36	4	5	-1	5	7	-2	2	7	-5	1	5	-4	4	6	-2	-14	-2.80	7	0.70	-1.96
37	5	4	1	7	6	1	2	6	-4	3	4	-1	3	7	-4	-7	-1.40	6	0.60	-0.84
38	6	5	1	5	6	-1	2	6	-4	3	5	-2	2	7	-5	-11	-2.20	5	0.50	-1.10
39	6	6	0	5	7	-2	2	7	-5	2	6	-4	4	5	-1	-12	-2.40	6	0.60	-1.44
40	4	7	-3	6	7	-1	3	7	-4	4	6	-2	3	6	-3	-13	-2.60	7	0.70	-1.82
41	3	6	-3	6	7	-1	3	5	-2	2	7	-5	3	6	-3	-14	-2.80	6	0.60	-1.68
42	4	5	-1	6	5	1	4	6	-2	2	6	-4	3	7	-4	-10	-2.00	7	0.70	-1.40
43	3	5	-2	5	7	-2	3	7	-4	3	6	-3	4	5	-1	-12	-2.40	5	0.50	-1.20
44	5	6	-1	4	6	-2	2	7	-5	3	5	-2	4	6	-2	-12	-2.40	7	0.70	-1.68
45	5	7	-2	6	7	-1	2	6	-4	2	6	-4	3	6	-3	-14	-2.80	6	0.60	-1.68
46	3	7	-4	6	7	-1	3	7	-4	3	5	-2	5	7	-2	-13	-2.60	5	0.50	-1.30
47	3	6	-3	5	7	-2	4	7	-3	3	6	-3	4	7	-3	-14	-2.80	8	0.80	-2.24
48	5	7	-2	6	7	-1	3	6	-3	1	6	-5	3	6	-3	-14	-2.80	5	0.50	-1.40
229	295	-66	279	302	-23	176	293	-117	112	275	-163	161	298	-137	-506	-101.20	300	30.00	-63.34	

Servj no ponderado

-2.11

Flabilidad

Servj ponderado

-1.32

ANEXO E

Base de datos para ponderar
Hombres, régimen sindicalizado

No encuest	Capacidad de Respuesta												Σ	x̄	Impor relativ pond		
	P.10	E10	P.11	E11	P.12	E12	P.13	E13									
1	4	7	-3	2	6	-4	5	7	-2	4	6	-2	-11	-2.75	4	0.40	-1.10
2	2	6	-4	4	8	-2	2	8	-4	3	7	-4	-14	-3.50	3	0.30	-1.05
3	4	7	-3	4	7	-3	2	8	-4	3	7	-4	-14	-3.50	2	0.20	-0.70
4	4	7	-3	6	7	-1	4	7	-3	4	6	-2	-9	-2.25	4	0.40	-0.90
5	6	8	0	4	8	-2	4	7	-3	2	5	-3	-8	-2.00	4	0.40	-0.80
6	4	5	-1	4	7	-3	5	5	0	3	6	-3	-7	-1.75	5	0.50	-0.88
7	4	7	-3	3	6	-3	2	8	-4	3	6	-2	-12	-3.00	3	0.30	-0.90
8	5	7	-2	2	5	-3	3	7	-4	3	6	-3	-12	-3.00	6	0.60	-1.80
9	5	5	0	3	5	-2	3	6	-3	5	7	-2	-7	-1.75	3	0.30	-0.53
10	6	5	1	6	6	0	4	7	-3	4	7	-3	-5	-1.25	5	0.50	-0.63
11	2	6	-4	4	6	-2	2	7	-5	4	7	-3	-14	-3.50	4	0.40	-1.40
12	6	7	-1	3	7	-4	3	6	-3	4	7	-3	-11	-2.75	2	0.20	-0.55
13	6	7	-1	4	7	-3	5	8	-1	3	5	-2	-7	-1.75	6	0.60	-1.05
14	7	7	0	4	6	-2	4	6	-2	2	6	-4	-8	-2.00	4	0.40	-0.80
15	5	5	0	5	7	-2	4	7	-3	4	6	-2	-7	-1.75	7	0.70	-1.23
16	3	6	-3	5	6	-1	3	6	-3	4	6	-2	-9	-2.25	5	0.50	-1.13
17	4	5	-1	4	5	-1	2	5	-3	4	7	-3	-8	-2.00	3	0.30	-0.60
18	4	7	-3	4	6	-2	2	6	-4	4	7	-3	-12	-3.00	4	0.40	-1.20
19	4	5	-1	4	6	-2	3	7	-4	4	7	-3	-10	-2.50	4	0.40	-1.00
20	5	6	-1	3	7	-4	4	7	-3	3	6	-3	-11	-2.75	6	0.60	-1.65
21	4	7	-3	2	5	-3	5	7	-2	2	6	-4	-12	-3.00	3	0.30	-0.90
22	4	7	-3	4	6	-2	5	6	-1	2	6	-4	-10	-2.50	4	0.40	-1.00
23	6	6	1	4	5	-1	2	7	-5	2	7	-5	-10	-2.50	4	0.40	-1.00
24	6	5	1	3	7	-4	3	5	-2	5	6	-1	-6	-1.50	7	0.70	-1.05
25	6	7	-1	2	6	-4	4	5	-1	4	7	-3	-9	-2.25	3	0.30	-0.68
26	3	6	-3	3	5	-2	4	6	-2	3	7	-4	-11	-2.75	8	0.80	-2.20
27	3	6	-3	4	6	-2	4	7	-3	4	6	-2	-10	-2.50	7	0.70	-1.75
28	2	7	-5	5	6	-1	3	5	-2	4	6	-2	-10	-2.50	5	0.50	-1.25
29	5	7	-2	4	6	-2	5	7	-2	3	6	-3	-9	-2.25	7	0.70	-1.58
30	4	7	-3	4	5	-1	4	6	-2	2	6	-4	-10	-2.50	8	0.80	-2.00
31	3	5	-2	3	5	-2	2	6	-4	3	7	-4	-12	-3.00	7	0.70	-2.10
32	3	6	-3	3	6	-3	3	6	-3	2	5	-3	-12	-3.00	6	0.60	-1.80
33	2	7	-5	2	5	-3	3	6	-3	2	5	-3	-14	-3.50	6	0.60	-2.10
34	4	5	-1	4	7	-3	2	8	-4	3	7	-4	-12	-3.00	8	0.80	-2.40
35	2	7	-5	2	6	-4	3	7	-4	4	8	-2	-15	-3.75	5	0.50	-1.88
36	2	5	-3	5	5	0	4	5	-1	4	7	-3	-7	-1.75	5	0.50	-0.88
37	3	6	-3	3	6	-3	2	6	-4	3	7	-4	-14	-3.50	7	0.70	-2.45
38	5	6	-1	2	6	-4	2	7	-5	2	6	-4	-14	-3.50	8	0.80	-2.80
39	4	6	-2	2	6	-4	2	7	-5	3	6	-3	-14	-3.50	5	0.50	-1.75
40	3	7	-4	2	6	-4	3	7	-4	4	5	-1	-13	-3.25	6	0.60	-1.95
41	2	7	-5	4	7	-3	4	5	-1	4	5	-1	-10	-2.50	8	0.80	-2.00
42	2	6	-4	3	6	-3	2	6	-4	4	7	-3	-14	-3.50	6	0.60	-2.10
43	3	6	-3	3	7	-4	4	6	-2	4	5	-1	-10	-2.50	8	0.80	-2.00
44	4	7	-3	5	6	-1	3	7	-4	3	7	-4	-12	-3.00	6	0.60	-1.80
45	4	5	-1	4	6	-2	3	7	-4	2	6	-4	-11	-2.75	9	0.90	-2.48
46	3	5	-2	2	7	-5	2	6	-4	3	6	-3	-14	-3.50	8	0.80	-2.80
47	2	6	-4	2	5	-3	4	6	-2	2	6	-4	-13	-3.25	5	0.50	-1.63
48	2	7	-5	2	7	-5	4	6	-2	3	7	-4	-16	-4.00	6	0.60	-2.40
186	296	-110	166	290	-124	157	300	-143	156	299	-143	-520	-130.00	259	10.50	-70.58	

Servq no ponderado -2.71
 Capac. De Respuesta
 Servq ponderado -1.47

ANEXO E

Base de datos para ponderar

Hombres, régimen sindicalizado

Seguridad

No encues	P.14	E14	P.15	E15	P.16	E16	P.17	E17	X	X	impor	relativ	pond				
1	2	8	-4	3	4	-1	3	8	-3	3	6	-3	-11	-2.75	7	0.70	-1.93
2	4	7	-3	5	6	-1	2	8	-4	2	5	-3	-11	-2.75	8	0.80	-2.20
3	4	6	-2	7	6	1	2	5	-3	2	6	-4	-8	-2.00	9	0.90	-1.80
4	3	7	-4	4	5	-1	3	4	-1	2	6	-4	-10	-2.50	10	1.00	-2.50
5	3	5	-2	5	4	1	4	6	-2	3	5	-2	-5	-1.25	9	0.90	-1.13
6	4	6	-2	3	4	-1	4	6	-2	2	5	-3	-8	-2.00	8	0.80	-1.60
7	2	6	-4	2	5	-3	3	7	-4	2	6	-4	-15	-3.75	9	0.90	-3.38
8	2	6	-4	4	6	-2	2	5	-3	4	7	-3	-12	-3.00	10	1.00	-3.00
9	5	7	-2	5	6	-1	2	6	-4	2	5	-3	-10	-2.50	10	1.00	-2.50
10	3	7	-4	4	6	-2	2	5	-3	2	5	-3	-12	-3.00	9	0.90	-2.70
11	2	6	-4	3	5	-2	4	5	-1	2	6	-4	-11	-2.75	8	0.80	-2.20
12	2	5	-3	3	5	-2	5	6	-1	6	6	0	-6	-1.50	9	0.90	-1.35
13	6	5	1	4	5	-1	3	4	-1	5	7	-2	-3	-0.75	9	0.90	-0.68
14	4	6	-2	2	6	-4	4	4	0	4	7	-3	-9	-2.25	8	0.80	-1.80
15	5	6	-1	5	6	-1	2	5	-3	5	7	-2	-7	-1.75	5	0.50	-0.88
16	3	7	-4	4	5	-1	3	6	-3	2	6	-4	-12	-3.00	9	0.90	-2.70
17	3	6	-3	5	6	-1	2	6	-4	4	6	-2	-10	-2.50	8	0.80	-2.00
18	2	7	-5	5	6	-1	2	7	-5	2	5	-3	-14	-3.50	8	0.80	-2.80
19	3	5	-2	6	4	2	3	7	-4	6	8	0	-4	-1.00	9	0.90	-0.90
20	3	6	-3	2	5	-3	2	6	-4	6	5	1	-9	-2.25	9	0.90	-2.03
21	4	6	-2	4	3	1	4	6	-2	2	7	-5	-8	-2.00	10	1.00	-2.00
22	5	7	-2	5	4	1	3	5	-2	6	5	1	-2	-0.50	9	0.90	-0.45
23	2	6	-4	3	5	-2	3	6	-3	6	6	0	-9	-2.25	7	0.70	-1.58
24	2	7	-5	2	5	-3	4	7	-3	4	5	-1	-12	-3.00	8	0.80	-2.40
25	3	6	-3	2	6	-4	5	7	-2	4	5	-1	-10	-2.50	9	0.90	-2.25
26	3	7	-4	3	7	-4	2	5	-3	5	6	-1	-12	-3.00	9	0.90	-2.70
27	3	7	-4	3	6	-3	3	5	-2	4	7	-3	-12	-3.00	6	0.60	-1.80
28	2	7	-5	3	7	-4	2	7	-5	4	7	-3	-17	-4.25	7	0.70	-2.98
29	4	5	-1	3	7	-4	2	6	-4	4	7	-3	-12	-3.00	9	0.90	-2.70
30	2	5	-3	4	6	-2	3	6	-3	6	7	-1	-9	-2.25	10	1.00	-2.25
31	4	5	-1	5	5	0	4	5	-1	5	6	-1	-3	-0.75	8	0.80	-0.60
32	4	6	-2	3	4	-1	4	7	-3	4	5	-1	-7	-1.75	9	0.90	-1.58
33	4	5	-1	3	5	-2	4	6	-2	4	5	-1	-6	-1.50	9	0.90	-1.35
34	2	7	-5	5	6	-1	2	6	-4	4	5	-1	-11	-2.75	6	0.60	-1.65
35	2	6	-4	4	6	-2	2	6	-4	6	5	1	-9	-2.25	9	0.90	-2.03
38	4	5	-1	2	6	-4	3	5	-2	6	6	0	-7	-1.75	10	1.00	-1.75
37	2	6	-4	2	5	-3	3	6	-3	5	5	0	-10	-2.50	9	0.90	-2.25
38	3	5	-2	3	6	-3	2	5	-3	3	7	-4	-12	-3.00	10	1.00	-3.00
39	5	7	-2	4	5	-1	3	7	-4	3	7	-4	-11	-2.75	10	1.00	-2.75
40	3	7	-4	4	5	-1	4	5	-1	4	5	-1	-7	-1.75	9	0.90	-1.58
41	3	6	-3	2	6	-4	3	6	-3	3	5	-2	-12	-3.00	5	0.50	-1.50
42	2	6	-4	3	7	-4	2	5	-3	5	6	-1	-12	-3.00	8	0.80	-2.40
43	2	5	-3	5	5	0	2	5	-3	3	4	-1	-7	-1.75	7	0.70	-1.23
44	4	6	-2	4	6	-2	2	5	-3	5	6	-1	-8	-2.00	8	0.80	-1.60
45	4	7	-3	3	5	-2	2	5	-3	6	5	1	-7	-1.75	10	1.00	-1.75
46	4	7	-3	3	5	-2	2	6	-4	6	5	1	-8	-2.00	6	0.60	-1.20
47	3	7	-4	3	6	-3	3	6	-3	4	6	-2	-12	-3.00	7	0.70	-2.10
48	4	6	-2	4	7	-3	4	6	-2	5	7	-2	-9	-2.25	9	0.90	-2.03
81.00	154	-73	175	261	-86	139	274	-135	192	279	-87	-448	-112	404	40.40	-93.48	

Servq no ponderado

-2.33

Seguridad

Servq ponderado

-1.95

ANEXO E

Base de datos para ponderar
Hombres, régimen sindicalizado

No encuest	P.18		E18		P.19		E19		P.20		E20		P.21		E21		P.22		E22		x	impor		Edac Nivel	Escolaridad
	x	y	x	y	x	y	x	y	x	y	x	y	x	y	x	y	x	y	x	y		x	relativ		
1	6	6	0	4	6	-2	4	6	-2	4	6	-2	4	6	-2	3	6	-3	-9	-1.80	8	0.80	-1.44	25	Oficinista Preparatoria
2	7	8	1	3	7	-4	5	7	-2	3	7	-4	3	7	-4	3	7	-4	-13	-2.80	10	1.00	-2.60	47	Oficinista Preparatoria
3	8	5	1	4	7	-3	4	7	-3	4	7	-3	4	7	-3	2	6	-4	-12	-2.40	10	1.00	-2.40	37	Aux.Finar Cont.Privado
4	6	7	-1	2	7	-5	6	6	0	4	6	-2	2	6	-4	1	6	-4	-12	-2.40	9	0.90	-2.16	42	Aux."A" Lic. Adm.de Empres
5	7	7	0	2	5	-3	5	6	-1	3	6	-3	2	6	-4	-11	-2.20	8	0.80	-1.76	35	Aux.Finar Cont.Privado			
6	5	7	-2	3	6	-3	4	7	-3	3	5	-2	3	5	-2	-12	-2.40	3	0.30	-0.72	27	Aux.Finar Cont.Privado			
7	5	6	-1	2	6	-4	6	7	-1	5	7	-2	3	5	-2	-10	-2.00	2	0.20	-0.40	30	Oficinista Cont.Privado			
8	5	7	-2	2	6	-4	6	7	-1	5	6	-1	3	7	-4	-12	-2.40	4	0.40	-0.96	22	Oficinista Preparatoria			
9	6	7	-1	2	5	-3	6	5	1	3	6	-3	3	7	-4	-10	-2.00	8	0.80	-1.60	31	Aux.Finar Cont.Privado			
10	6	7	-1	4	7	-3	6	8	0	4	7	-3	3	7	-4	-11	-2.20	4	0.40	-0.88	30	Aux "B" Contador Público			
11	8	5	1	4	7	-3	2	7	-5	4	5	-1	2	6	-4	-12	-2.40	3	0.30	-0.72	45	Aux "A" Lic. Sist.Comp.			
12	8	6	0	3	7	-4	5	7	-2	4	5	-1	4	7	-3	-10	-2.00	8	0.80	-1.60	52	Aux Con Lic. Sist.Comp.			
13	5	7	-2	2	6	-4	6	5	1	4	7	-3	4	6	-2	-10	-2.00	3	0.30	-0.60	21	Oficinista Preparatoria			
14	4	7	-3	1	4	-3	7	5	2	6	7	-1	3	7	-4	-9	-1.80	2	0.20	-0.36	25	Oficinista Preparatoria			
15	6	8	0	1	5	-1	7	6	1	5	6	-1	3	7	-4	-8	-1.60	3	0.30	-0.48	20	Oficinista Preparatoria			
16	4	7	-3	3	7	-1	5	7	-2	3	6	-3	4	7	-3	-15	-3.00	7	0.70	-2.10	20	Oficinista Preparatoria			
17	8	6	0	4	6	-2	5	7	-2	4	6	-2	4	6	-2	-8	-1.60	2	0.20	-0.32	32	Oficinista Cont.Privado			
18	7	6	1	2	6	-4	5	7	-2	3	6	-3	5	6	-1	-9	-1.80	2	0.20	-0.36	27	Aux Con Lic. Adm de Empres			
19	4	7	-3	2	6	-1	6	6	0	3	6	-3	4	6	-2	-12	-2.40	3	0.30	-0.72	33	Aux.Finar Preparatoria			
20	6	7	-1	2	7	-5	5	6	-1	2	5	-3	4	5	-1	-11	-2.20	5	0.50	-1.10	22	Oficinista Preparatoria			
21	6	5	1	2	7	-5	4	6	-2	2	6	-4	4	5	-1	-11	-2.20	9	0.90	-1.98	48	Aux.Finar Lic. Sist.Comp			
22	6	8	0	3	7	-4	4	7	-3	2	5	-3	3	7	-4	-14	-2.80	10	1.00	-2.80	35	Aux Con Preparatoria			
23	5	7	-2	2	6	-4	3	6	-3	3	4	-1	3	7	-4	-14	-2.80	2	0.20	-0.50	32	Aux "B" Preparatoria			
24	5	7	-2	2	7	-5	5	7	-2	6	5	1	4	6	-2	-10	-2.00	9	0.90	-1.80	33	Aux "B" Preparatoria			
25	6	5	1	3	6	-3	6	5	1	5	7	-2	4	6	-2	-5	-1.00	6	0.60	-0.60	22	Aux Con Preparatoria			
26	5	8	-1	2	6	-4	3	6	-3	3	5	-2	3	6	-3	-13	-2.60	10	1.00	-2.60	36	Aux "A" Lic. Adm de Empres			
27	8	5	1	2	7	-5	3	5	-2	4	5	-1	4	7	-3	-10	-2.00	9	0.90	-1.80	46	Aux Con Preparatoria			
28	6	7	-1	3	7	-4	4	5	-1	3	4	-1	2	7	-5	-12	-2.40	10	1.00	-2.40	50	Aux Con Cont.Privado			
29	4	5	-1	4	7	-3	5	6	-1	2	5	-3	2	5	-3	-11	-2.20	10	1.00	-2.20	25	Aux "A" Cont.Privado			
30	5	6	-1	2	6	-4	4	7	-3	4	6	-2	4	6	-2	-12	-2.40	9	0.90	-2.16	52	Aux "A" Lic. Adm de Empres			
31	5	8	-1	2	5	-3	5	5	0	3	6	-3	3	7	-4	-11	-2.20	9	0.90	-1.98	45	Aux Con Lic. Adm de Empres			
32	5	7	-2	3	5	-2	6	7	-1	3	4	-1	5	7	-2	-8	-1.60	8	0.80	-1.28	32	Aux "B" Lic. Adm de Empres			
33	6	7	-1	2	6	-4	4	5	-1	2	7	-5	2	6	-4	-15	-3.00	10	1.00	-3.00	28	Aux.Finar Cont.Privado			
34	4	7	-3	2	5	-3	3	4	-1	2	6	-4	2	6	-4	-15	-3.00	9	0.90	-2.70	27	Aux.Finar Cont.Privado			
35	5	8	-1	3	6	-3	2	6	-4	4	5	-1	3	6	-3	-12	-2.40	7	0.70	-1.68	37	Aux "A" Lic. Adm de Empres			
36	6	7	-1	4	7	-3	3	7	-4	3	7	-4	2	6	-4	-16	-3.20	9	0.90	-2.88	45	Aux.Finar Contador Público			
37	7	7	0	3	5	-2	3	5	-2	2	6	-4	4	7	-3	-11	-2.20	10	1.00	-2.20	36	Aux.Finar Lic. Sist Comp			
38	4	5	-1	2	6	-4	4	7	-3	4	6	-2	3	5	-2	-12	-2.40	9	0.90	-2.16	38	Aux "A" Lic. Sist Comp			
39	5	5	0	2	5	-3	3	5	-2	3	7	-4	2	5	-3	-12	-2.40	9	0.90	-2.16	30	Aux "B" Lic. Sist Comp			
40	5	5	0	2	7	-5	4	6	-2	2	5	-3	2	6	-4	-14	-2.80	10	1.00	-2.80	23	Oficinista Preparatoria			
41	6	5	1	3	6	-3	5	7	-2	2	6	-4	2	7	-5	-13	-2.60	9	0.90	-2.34	31	Aux Con Lic. Sist Comp			
42	8	5	1	3	5	-2	2	7	-5	2	7	-5	4	7	-3	-14	-2.80	10	1.00	-2.80	45	Aux.Finar Preparatoria			
43	5	7	-2	2	6	-4	4	5	-1	3	7	-4	4	6	-2	-13	-2.60	9	0.90	-2.34	26	Aux.Finar Preparatoria			
44	4	5	-1	4	5	-1	4	6	-2	4	7	-3	3	7	-4	-11	-2.20	10	1.00	-2.20	49	Aux Con Preparatoria			
45	4	6	-2	3	7	-4	5	6	-1	4	6	-2	3	5	-2	-11	-2.20	8	0.80	-1.76	45	Aux Con Lic. Adm de Empres			
46	5	8	-1	4	6	-2	4	5	-1	2	5	-3	2	6	-4	-11	-2.20	9	0.90	-1.98	20	Aux.Finar Preparatoria			
47	6	7	-1	2	6	-4	5	6	-1	3	6	-3	4	6	-2	-11	-2.20	9	0.90	-1.98	25	Aux "A" Lic. Adm de Empres			
48	5	7	-2	4	7	-3	4	5	-1	2	5	-3	3	7	-4	-13	-2.60	8	0.80	-2.08	23	Aux "A" Cont.Privado			
260	298	-38	127	264	-167	216	291	-75	160	282	-122	82	299	-149	-551	-110.2	350	35.00	-82.50						

Servq no ponderado

-2.30

Empatia

Servq ponderado

-1.72

ANEXO F
CUADRO DE CALIFICACIONES
(PONDERADAS Y NO PONDERADAS)

ANEXO F

**Calificaciones SERVQUAL no ponderadas
Por régimen y por sexo**

Mujeres sindicalizadas		Hombres sindicalizados	
Elementos tangibles	- 1.65	Elementos tangibles	- 1.88
Fiabilidad	- 1.91	Fiabilidad	- 2.11
Capacidad de respuesta	- 1.84	Capacidad de respuesta	- 2.71
Seguridad	- 1.94	Seguridad	- 2.33
Empatía	- 1.30	Empatía	- 2.30
Mujeres de base		Hombres de base	
Elementos tangibles	- 1.65	Elementos tangibles	- 0.59
Fiabilidad	- 1.12	Fiabilidad	- 0.85
Capacidad de respuesta	- 1.48	Capacidad de respuesta	- 1.01
Seguridad	- 1.40	Seguridad	- 1.03
Empatía	- 1.41	Empatía	- 1.10

**Calificaciones SERVQUAL ponderadas
Por régimen y por sexo**

Mujeres sindicalizadas		Hombres sindicalizados	
Elementos tangibles	- 1.01	Elementos tangibles	- 1.28
Fiabilidad	- 1.53	Fiabilidad	- 1.32
Capacidad de respuesta	- 1.23	Capacidad de respuesta	- 1.47
Seguridad	- 1.72	Seguridad	- 1.95
Empatía	- 1.03	Empatía	- 1.72
Mujeres de base		Hombres de base	
Elementos tangibles	- 0.90	Elementos tangibles	+ 0.03
Fiabilidad	- 0.81	Fiabilidad	- 0.43
Capacidad de respuesta	- 1.02	Capacidad de respuesta	- 0.70
Seguridad	- 1.18	Seguridad	+ 0.74
Empatía	- 0.92	Empatía	- 0.81

ANEXO F

**Calificaciones SERVQUAL no ponderadas
Por puesto y por sexo**

Mujeres sindicalizadas Aux. "A" y "B"		Mujeres sindicalizadas Aux, Financiera	
Elementos tangibles	- 1.81	Elementos tangibles	- 1.30
Fiabilidad	- 1.90	Fiabilidad	- 1.88
Capacidad de respuesta	- 1.79	Capacidad de respuesta	- 1.93
Seguridad	- 2.04	Seguridad	- 1.75
Empatía	- 1.38	Empatía	- 1.48
Mujeres sindicalizadas Aux. Contabilidad		Mujeres sindicalizadas Oficinistas	
Elementos tangibles	- 1.84	Elementos tangibles	- 1.50
Fiabilidad	- 1.91	Fiabilidad	- 1.93
Capacidad de respuesta	- 1.70	Capacidad de respuesta	- 1.97
Seguridad	- 2.06	Seguridad	- 2.04
Empatía	- 1.41	Empatía	- 1.03

**Calificaciones SERVQUAL no ponderadas
Por puesto y por sexo**

Hombres sindicalizados Aux. "A" y "B"		Hombres sindicalizados Aux, Financiero	
Elementos tangibles	- 1.77	Elementos tangibles	- 1.30
Fiabilidad	- 2.24	Fiabilidad	- 1.88
Capacidad de respuesta	- 2.82	Capacidad de respuesta	- 1.93
Seguridad	- 2.63	Seguridad	- 1.75
Empatía	- 2.33	Empatía	- 2.51
Hombres sindicalizados Aux. Contabilidad		Hombres sindicalizados Oficinistas	
Elementos tangibles	- 1.84	Elementos tangibles	- 1.95
Fiabilidad	- 1.91	Fiabilidad	- 1.91
Capacidad de respuesta	- 1.70	Capacidad de respuesta	- 2.41
Seguridad	- 2.06	Seguridad	- 2.55
Empatía	- 1.41	Empatía	- 2.16

ANEXO F

**Calificaciones SERVQUAL ponderadas
Por puesto y por sexo**

Mujeres sindicalizadas Aux. "A" y "B"		Mujeres sindicalizadas Aux, Financiera	
Elementos tangibles	- 1.00	Elementos tangibles	- 0.85
Fiabilidad	- 1.55	Fiabilidad	- 1.60
Capacidad de respuesta	- 1.13	Capacidad de respuesta	- 1.28
Seguridad	- 1.76	Seguridad	- 1.36
Empatía	- 1.18	Empatía	- 1.05
Mujeres sindicalizadas Aux. Contabilidad		Mujeres sindicalizadas Oficinistas	
Elementos tangibles	- 1.14	Elementos tangibles	- 0.94
Fiabilidad	- 1.47	Fiabilidad	- 1.57
Capacidad de respuesta	- 1.17	Capacidad de respuesta	- 1.33
Seguridad	- 1.85	Seguridad	- 1.75
Empatía	- 1.09	Empatía	- 0.86

**Calificaciones SERVQUAL ponderadas
Por puesto y por sexo**

Hombres sindicalizados Aux. "A" y "B"		Hombres sindicalizados Aux, Financiero	
Elementos tangibles	- 1.13	Elementos tangibles	- 1.49
Fiabilidad	- 1.43	Fiabilidad	- 1.33
Capacidad de respuesta	- 1.64	Capacidad de respuesta	- 1.50
Seguridad	- 2.32	Seguridad	- 1.67
Empatía	- 1.74	Empatía	- 2.08
Hombres sindicalizados Aux. Contabilidad		Hombres sindicalizados Oficinistas	
Elementos tangibles	- 1.08	Elementos tangibles	- 1.40
Fiabilidad	- 1.31	Fiabilidad	- 1.18
Capacidad de respuesta	- 1.48	Capacidad de respuesta	- 1.20
Seguridad	- 1.71	Seguridad	- 2.01
Empatía	- 1.78	Empatía	- 1.20

ANEXO F

**Calificaciones SERVQUAL no ponderadas
Por edad y por sexo**

Mujeres sindicalizadas 19 - 28		Mujeres sindicalizadas 31 - 39	
Elementos tangibles	- 1.41	Elementos tangibles	- 1.63
Fiabilidad	- 1.96	Fiabilidad	- 1.97
Capacidad de respuesta	- 1.95	Capacidad de respuesta	- 1.95
Seguridad	- 1.70	Seguridad	- 2.42
Empatía	- 1.07	Empatía	- 1.48
Mujeres sindicalizadas 44 - 49		Mujeres sindicalizadas 50 - 57	
Elementos tangibles	- 1.90	Elementos tangibles	- 1.80
Fiabilidad	- 2.03	Fiabilidad	- 1.52
Capacidad de respuesta	- 1.73	Capacidad de respuesta	- 1.53
Seguridad	- 1.77	Seguridad	- 2.00
Empatía	- 1.25	Empatía	- 1.44

**Calificaciones SERVQUAL no ponderadas
Por edad y por sexo**

Hombres sindicalizados 20 - 28		Hombres sindicalizados 30 - 38	
Elementos tangibles	- 2.00	Elementos tangibles	- 1.90
Fiabilidad	- 2.22	Fiabilidad	- 1.99
Capacidad de respuesta	- 2.69	Capacidad de respuesta	- 2.65
Seguridad	- 2.32	Seguridad	- 2.35
Empatía	- 2.26	Empatía	- 2.27
Hombres sindicalizados 42 - 48		Hombres sindicalizados 50 - 52	
Elementos tangibles	- 1.68	Elementos tangibles	- 1.75
Fiabilidad	- 2.20	Fiabilidad	- 1.80
Capacidad de respuesta	- 2.88	Capacidad de respuesta	- 2.58
Seguridad	- 2.23	Seguridad	- 2.67
Empatía	- 2.42	Empatía	- 2.27

ANEXO F

**Calificaciones SERVQUAL ponderadas
Por edad y por sexo**

Mujeres sindicalizadas 19 - 28		Mujeres sindicalizadas 31 - 39	
Elementos tangibles	- 0.92	Elementos tangibles	- 0.96
Fiabilidad	- 1.58	Fiabilidad	- 1.54
Capacidad de respuesta	- 1.30	Capacidad de respuesta	- 1.32
Seguridad	- 1.47	Seguridad	- 2.11
Empatía	- 0.87	Empatía	- 1.20
Mujeres sindicalizadas 44 - 49		Mujeres sindicalizadas 50 - 57	
Elementos tangibles	- 1.11	Elementos tangibles	- 1.13
Fiabilidad	- 1.62	Fiabilidad	- 1.07
Capacidad de respuesta	- 1.15	Capacidad de respuesta	- 0.99
Seguridad	- 1.57	Seguridad	- 1.59
Empatía	- 0.93	Empatía	- 1.13

**Calificaciones SERVQUAL ponderadas
Por edad y por sexo**

Hombres sindicalizados 20 - 28		Hombres sindicalizados 30 - 38	
Elementos tangibles	- 1.41	Elementos tangibles	- 1.28
Fiabilidad	- 1.33	Fiabilidad	- 1.23
Capacidad de respuesta	- 1.58	Capacidad de respuesta	- 1.36
Seguridad	- 1.86	Seguridad	- 2.04
Empatía	- 1.54	Empatía	- 1.63
Hombres sindicalizados 42 - 48		Hombres sindicalizados 50 - 52	
Elementos tangibles	- 1.12	Elementos tangibles	- 1.09
Fiabilidad	- 1.48	Fiabilidad	- 1.24
Capacidad de respuesta	- 1.54	Capacidad de respuesta	- 1.27
Seguridad	- 1.88	Seguridad	- 2.19
Empatía	- 2.09	Empatía	- 2.05

ANEXO F**Calificaciones SERVQUAL no ponderadas
Por escolaridad y por sexo**

Mujeres sindicalizadas L.A.E.		Mujeres sindicalizadas L.C.C.	
Elementos tangibles	- 1.50	Elementos tangibles	- 1.81
Fiabilidad	- 2.08	Fiabilidad	- 1.73
Capacidad de respuesta	- 1.87	Capacidad de respuesta	- 1.91
Seguridad	- 1.67	Seguridad	- 2.44
Empatía	- 1.51	Empatía	- 1.25
Mujeres sindicalizadas D.G. LSC		Mujeres sindicalizadas Preparatoria	
Elementos tangibles	- 1.63	Elementos tangibles	- 1.71
Fiabilidad	- 1.97	Fiabilidad	- 1.92
Capacidad de respuesta	- 1.58	Capacidad de respuesta	- 1.99
Seguridad	- 2.38	Seguridad	- 1.90
Empatía	- 1.37	Empatía	- 1.13

**Calificaciones SERVQUAL no ponderadas
Por escolaridad y por sexo**

Mujeres sindicalizadas C.P.		Mujeres sindicalizadas Contador Privado	
Elementos tangibles	- 1.45	Elementos tangibles	- 1.68
Fiabilidad	- 2.08	Fiabilidad	- 1.71
Capacidad de respuesta	- 1.65	Capacidad de respuesta	- 1.70
Seguridad	- 2.40	Seguridad	- 1.86
Empatía	- 1.88	Empatía	- 1.11

ANEXO F

**Calificaciones SERVQUAL ponderadas
Por escolaridad y por sexo**

Mujeres sindicalizadas L.A.E.		Mujeres sindicalizadas L.C.C.	
Elementos tangibles	- 0.92	Elementos tangibles	- 1.09
Fiabilidad	- 1.62	Fiabilidad	- 1.40
Capacidad de respuesta	- 1.19	Capacidad de respuesta	- 1.32
Seguridad	- 1.54	Seguridad	- 1.98
Empatía	- 1.21	Empatía	- 0.92
Mujeres sindicalizadas D.G. LSC		Mujeres sindicalizadas Preparatoria	
Elementos tangibles	- 0.89	Elementos tangibles	- 1.10
Fiabilidad	- 1.52	Fiabilidad	- 1.56
Capacidad de respuesta	- 0.95	Capacidad de respuesta	- 1.33
Seguridad	- 2.08	Seguridad	- 1.65
Empatía	- 1.19	Empatía	- 0.94

**Calificaciones SERVQUAL ponderadas
Por escolaridad y por sexo**

Mujeres sindicalizadas C.P.		Mujeres sindicalizadas Contador Privado	
Elementos tangibles	- 0.84	Elementos tangibles	- 1.02
Fiabilidad	- 1.73	Fiabilidad	- 1.40
Capacidad de respuesta	- 1.24	Capacidad de respuesta	- 1.15
Seguridad	- 1.98	Seguridad	- 1.60
Empatía	- 1.35	Empatía	- 0.84

ANEXO F

**Calificaciones SERVQUAL no ponderadas
Por escolaridad y por sexo**

Hombres sindicalizados L.A.E.		Hombres sindicalizados L.S.C.	
Elementos tangibles	- 1.72	Elementos tangibles	- 1.79
Fiabilidad	- 2.16	Fiabilidad	- 2.08
Capacidad de respuesta	- 2.92	Capacidad de respuesta	- 3.18
Seguridad	- 2.31	Seguridad	- 2.50
Empatía	- 2.20	Empatía	- 2.31
Hombres sindicalizados C.P. LSC		Hombres sindicalizados Contador Privado	
Elementos tangibles	- 1.75	Elementos tangibles	- 2.14
Fiabilidad	- 2.70	Fiabilidad	- 2.18
Capacidad de respuesta	- 1.50	Capacidad de respuesta	- 2.66
Seguridad	- 2.38	Seguridad	- 2.50
Empatía	- 2.70	Empatía	- 2.35

**Calificaciones SERVQUAL no ponderadas
Por escolaridad y por sexo**

Hombres sindicalizados Preparatoria	
Elementos tangibles	- 1.86
Fiabilidad	- 1.99
Capacidad de respuesta	- 2.59
Seguridad	- 2.17
Empatía	- 2.726

ANEXO F

**Calificaciones SERVQUAL ponderadas
Por escolaridad y por sexo**

Hombres sindicalizados L.A.E.		Hombres sindicalizados L.S.C.	
Elementos tangibles	- 1.06	Elementos tangibles	- 1.19
Fiabilidad	- 1.44	Fiabilidad	- 1.25
Capacidad de respuesta	- 1.80	Capacidad de respuesta	- 1.69
Seguridad	- 2.03	Seguridad	- 2.15
Empatía	- 1.77	Empatía	- 1.88
Hombres sindicalizados C.P.		Hombres sindicalizados Contador Privado	
Elementos tangibles	- 1.05	Elementos tangibles	- 1.55
Fiabilidad	- 2.02	Fiabilidad	- 1.32
Capacidad de respuesta	- 0.75	Capacidad de respuesta	- 1.28
Seguridad	- 2.23	Seguridad	- 2.10
Empatía	- 1.88	Empatía	- 1.78

**Calificaciones SERVQUAL ponderadas
Por escolaridad y por sexo**

Hombres sindicalizados Preparatoria	
Elementos tangibles	- 1.28
Fiabilidad	- 1.21
Capacidad de respuesta	- 1.42
Seguridad	- 1.71
Empatía	- 1.587

ANEXO F

**Calificaciones SERVQUAL no ponderadas
Por puesto y por sexo**

Mujeres de base Aux. Ayudante Téc. Sup. "A"		Mujeres de base Coordinador "A" y "B"	
Elementos tangibles	- 1.86	Elementos tangibles	- 1.53
Fiabilidad	- 1.38	Fiabilidad	- 1.32
Capacidad de respuesta	- 1.92	Capacidad de respuesta	- 1.35
Seguridad	- 1.42	Seguridad	- 1.20
Empatía	- 1.44	Empatía	- 1.36
Mujeres de base Especialistas		Mujeres de base Esp. Técnico Coordinador "C"	
Elementos tangibles	- 1.67	Elementos tangibles	- 1.54
Fiabilidad	- 0.53	Fiabilidad	- 1.30
Capacidad de respuesta	- 1.58	Capacidad de respuesta	- 0.88
Seguridad	- 1.58	Seguridad	- 1.42
Empatía	- 1.29	Empatía	- 1.60

**Calificaciones SERVQUAL no ponderadas
Por puesto y por sexo**

Hombres de base Especialistas		Hombres de base Ayudante Tec. Sup. Coor.	
Elementos tangibles	- 0.65	Elementos tangibles	- 0.54
Fiabilidad	- 0.73	Fiabilidad	- 0.93
Capacidad de respuesta	- 0.92	Capacidad de respuesta	- 1.07
Seguridad	- 0.98	Seguridad	- 1.06
Empatía	- 0.97	Empatía	- 1.19

ANEXO F

**Calificaciones SERVQUAL ponderadas
Por puesto y por sexo**

Mujeres de base Aux. Ayudante Téc. Sup. "A"		Mujeres de base Coordinador "A" y "B"	
Elementos tangibles	- 1.09	Elementos tangibles	- 0.72
Fiabilidad	- 1.10	Fiabilidad	- 0.92
Capacidad de respuesta	- 1.32	Capacidad de respuesta	- 1.01
Seguridad	- 1.29	Seguridad	- 1.00
Empatía	- 0.84	Empatía	- 0.75
Mujeres de base Especialistas		Mujeres de base Esp. Técnico Coordinador "C"	
Elementos tangibles	- 0.94	Elementos tangibles	- 0.84
Fiabilidad	- 0.39	Fiabilidad	- 0.84
Capacidad de respuesta	- 1.05	Capacidad de respuesta	- 0.55
Seguridad	- 1.34	Seguridad	- 1.07
Empatía	- 0.91	Empatía	- 1.30

**Calificaciones SERVQUAL no ponderadas
Por edad y por sexo**

Mujeres de base 26 - 29		Mujeres de base 30 - 38	
Elementos tangibles	- 1.45	Elementos tangibles	- 1.61
Fiabilidad	- 1.52	Fiabilidad	- 0.82
Capacidad de respuesta	- 1.15	Capacidad de respuesta	- 1.44
Seguridad	- 0.85	Seguridad	- 1.25
Empatía	- 1.44	Empatía	- 1.80
Mujeres de base 43 - 49		Mujeres de base 50 - 57	
Elementos tangibles	- 1.73	Elementos tangibles	- 1.72
Fiabilidad	- 1.07	Fiabilidad	- 1.27
Capacidad de respuesta	- 1.36	Capacidad de respuesta	- 1.83
Seguridad	- 1.75	Seguridad	- 1.42
Empatía	- 1.25	Empatía	- 1.18

ANEXO F

**Calificaciones SERVQUAL no ponderadas
Por edad y por sexo**

Hombres de base 25 - 28		Hombres de base 32 - 38	
Elementos tangibles	- 0.53	Elementos tangibles	- 0.64
Fiabilidad	- 0.73	Fiabilidad	- 0.84
Capacidad de respuesta	- 1.31	Capacidad de respuesta	- 1.11
Seguridad	- 1.03	Seguridad	- 1.19
Empatía	- 1.09	Empatía	- 1.07
Hombres de base 42 - 49		Hombres de base 50 - 52	
Elementos tangibles	- 0.63	Elementos tangibles	- 0.50
Fiabilidad	- 0.88	Fiabilidad	- 1.13
Capacidad de respuesta	- 0.66	Capacidad de respuesta	- 0.75
Seguridad	- 0.97	Seguridad	- 0.67
Empatía	- 0.98	Empatía	- 1.53

**Calificaciones SERVQUAL ponderadas
Por edad y por sexo**

Mujeres de base 26 - 29		Mujeres de base 30 - 38	
Elementos tangibles	- 0.67	Elementos tangibles	- 0.76
Fiabilidad	- 0.98	Fiabilidad	- 0.58
Capacidad de respuesta	- 0.85	Capacidad de respuesta	- 1.02
Seguridad	- 0.74	Seguridad	- 1.09
Empatía	- 0.70	Empatía	- 1.09
Mujeres de base 43 - 49		Mujeres de base 50 - 57	
Elementos tangibles	- 1.02	Elementos tangibles	- 1.02
Fiabilidad	- 1.07	Fiabilidad	- 0.95
Capacidad de respuesta	- 0.86	Capacidad de respuesta	- 1.31
Seguridad	- 1.34	Seguridad	- 1.31
Empatía	- 0.99	Empatía	- 0.77

ANEXO F

Calificaciones SERVQUAL ponderadas
Por edad y por sexo

Hombres de base 25 - 28		Hombres de base 32 - 38	
Elementos tangibles	- 0.44	Elementos tangibles	- 0.50
Fiabilidad	- 0.39	Fiabilidad	- 0.42
Capacidad de respuesta	- 0.82	Capacidad de respuesta	- 0.84
Seguridad	- 0.72	Seguridad	- 0.92
Empatía	- 0.84	Empatía	- 0.72
Hombres de base 42 - 49		Hombres de base 50 - 52	
Elementos tangibles	- 0.50	Elementos tangibles	- 0.35
Fiabilidad	- 0.45	Fiabilidad	- 0.59
Capacidad de respuesta	- 0.55	Capacidad de respuesta	- 0.38
Seguridad	- 0.72	Seguridad	- 0.58
Empatía	- 0.64	Empatía	- 1.45

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

**TESIS
CON
FALLA DE
ORIGEN**

Mujeres Sind													Mujeres Sind													Mujeres Sind												
Ponderación por puesto													Ponderación por puesto													Ponderación por puesto												
Mujeres Sind Auxiliar "A" y "B"													Mujeres Sind													Mujeres Sind												
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
7	3	4	-1	3	6	-3	3	4	-1	4	4	0	-5	-1.25	5	0.50	-0.63	3	4	-1	5	7	-2	4	6	-2	5	6	-1	4	6	-2	-8	-1.60	8	0.80	-1.28	
14	7	5	2	1	5	-4	1	4	-3	3	4	-1	-6	-1.50	7	0.70	-1.05	4	6	-2	2	5	-3	6	6	0	4	6	-2	3	4	-1	-8	-1.60	9	0.90	-1.44	
22	5	7	-2	3	6	-3	1	4	-3	6	7	-1	-9	-2.25	5	0.50	-1.13	4	7	-3	2	4	-2	5	5	0	5	7	-2	6	6	0	-7	-1.40	7	0.70	-0.98	
27	7	6	1	2	4	-2	2	5	-3	2	5	-3	-7	-1.75	7	0.70	-1.23	5	5	0	4	7	-3	3	6	-3	3	7	-4	4	7	-3	-13	-2.60	8	0.80	-2.08	
28	6	8	0	1	3	-2	3	7	-4	4	7	-3	-9	-2.25	5	0.50	-1.13	3	7	-4	6	7	-1	6	6	0	4	6	-2	4	7	-3	-10	-2.00	10	1.00	-2.00	
62	5	7	-2	3	5	-2	2	5	-3	6	5	1	-6	-1.50	5	0.50	-0.75	3	7	-4	4	4	0	3	4	-1	3	5	-2	3	7	-4	-11	-2.20	7	0.70	-1.54	
5	5	4	1	2	4	-2	3	4	-1	6	7	-1	-3	-0.75	6	0.60	-0.45	3	5	-2	2	6	-4	2	4	-2	3	5	-2	6	7	-1	-11	-2.20	9	0.90	-1.98	
34	8	6	0	2	5	-3	3	3	0	7	7	0	-3	-0.75	9	0.90	-0.88	2	4	-3	3	4	-1	-4	7	-3	4	7	-3	3	8	-3	-12	-2.40	10	1.00	-2.40	
37	5	8	-1	2	4	-2	2	5	-3	3	6	-3	-9	-2.25	5	0.50	-1.13	2	5	-3	6	6	0	-4	6	-2	5	6	-1	4	6	-2	-8	-1.60	7	0.70	-1.12	
54	2	6	-4	2	6	-4	2	5	-3	4	5	-1	-12	-3.00	5	0.50	-1.50	4	5	-1	2	7	-5	4	4	0	5	6	-1	3	5	-2	-9	-1.80	7	0.70	-1.26	
55	4	7	-3	4	6	-2	2	4	-2	3	6	-3	-10	-2.50	6	0.60	-1.50	2	7	-5	2	6	-4	5	4	1	4	5	-1	5	4	1	-8	-1.60	9	0.90	-1.44	
63	4	7	-3	3	7	-4	3	5	-2	6	5	1	-8	-2.00	4	0.40	-0.80	3	5	-2	5	6	-1	2	5	-3	4	5	-1	3	5	-2	-9	-1.80	6	0.60	-1.08	
Elementos Tangibles													SERVQUAL NO FI													SERVQUAL NO PONDERADO												
													-1.81													-1.90												
Elementos Tangibles													SERVQUAL PONDERADO													Fiabilidad												
													-1.00													SERVQUAL PONDERADO												
																										-1.55												

Ponderación por puesto Mujeres Sindicalizadas													Ponderación por puesto Mujeres Sindicalizadas													Ponderación por puesto Mujeres Sindicalizadas												
Auxiliar Financiero													Auxiliar Financiero													Auxiliar Financiero												
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
8	4	4	0	3	5	-2	3	4	-1	6	5	1	-2	-0.50	4	0.40	-0.20	3	4	-1	5	6	-1	2	5	-3	4	5	-1	2	5	-3	-9	-1.80	7	0.70	-1.26	
9	4	5	-1	2	4	-2	1	4	-3	7	7	0	-8	-1.50	6	0.60	-0.90	2	3	-1	3	6	-3	2	5	-3	3	7	-4	2	4	-2	-13	-2.60	7	0.70	-1.82	
15	5	5	0	2	4	-2	1	4	-3	3	6	-3	-8	-2.00	6	0.60	-1.20	5	7	-2	2	4	-2	3	3	0	6	7	-1	5	6	-1	-6	-1.20	8	0.80	-0.96	
19	8	4	2	1	4	-3	4	3	1	5	7	-2	-2	-0.60	9	0.90	-0.45	3	5	-2	3	6	-3	3	6	-2	5	7	-2	4	8	-2	-11	-2.20	10	1.00	-2.20	
21	6	4	2	2	4	-2	4	7	-3	7	7	0	-3	-0.75	5	0.50	-0.38	3	4	-1	1	4	-3	2	4	-2	5	6	-1	2	6	-4	-11	-2.20	8	0.80	-1.76	
29	6	6	0	2	6	-4	2	4	-2	5	5	0	-6	-1.50	6	0.60	-0.90	3	5	-2	4	5	-1	6	8	0	5	6	-1	4	7	-3	-7	-1.40	9	0.90	-1.28	
31	6	5	1	1	3	-2	2	3	-1	2	6	-4	-6	-1.50	4	0.40	-0.60	5	7	-2	4	6	-2	4	6	-2	4	5	-1	4	6	-2	-9	-1.80	8	0.80	-1.44	
33	5	4	1	2	4	-2	2	3	-1	4	6	-2	-4	-1.00	8	0.80	-0.80	2	3	-1	2	5	-3	2	6	-4	4	6	-2	5	6	-1	-11	-2.20	9	0.90	-1.98	
44	5	4	1	1	4	-3	2	4	-2	3	5	-2	-6	-1.50	9	0.90	-1.35	4	5	-1	3	6	-3	2	4	-2	5	7	-2	4	7	-3	-11	-2.20	10	1.00	-2.20	
61	4	6	-2	4	7	-3	1	3	-2	5	7	-2	-9	-2.25	8	0.80	-1.80	5	6	-1	3	6	-3	4	4	0	5	6	-1	5	6	-1	-6	-1.20	9	0.90	-1.08	
Elementos Tangibles													SERVQUAL NO FI													SERVQUAL NO POND												
													-1.30													-1.88												
Elementos Tangibles													SERVQUAL PONDERADO													Fiabilidad												
													-0.88													SERVQUAL PONDERADO												
																										-1.60												

Ponderación por puesto Mujeres Sindicalizadas													Ponderación por puesto Mujeres Sindicalizadas													Ponderación por puesto Mujeres Sindicalizadas												
Auxiliar Contable													Auxiliar Contable													Auxiliar Contable												
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
3	5	5	0	2	4	-2	1	3	-2	5	7	-2	-6	-1.50	8	0.80	-1.20	1	5	-4	3	6	-3	5	3	-2	3	6	-3	6	7	-1	-9	-1.80	9	0.90	-1.62	
10	5	7	-2	3	6	-3	1	4	-3	7	7	0	-8	-2.00	5	0.50	-1.00	1	4	-3	4	6	-2	6	6	0	5	7	-2	5	7	-2	-9	-1.80	9	0.90	-1.62	
12	5	6	-1	2	5	-3	1	4	-3	6	8	0	-7	-1.75	8	0.80	-1.40	5	6	-1	5	6	-1	3	4	-1	4	7	-3	4	6	-2	-8	-1.60	9	0.90	-1.44	
13	3	2	1	2	4	-2	1	5	-4	6	6	0	-5	-1.25	8	0.80	-1.00	3	6	-3	3	6	-3	1	5	-4	5	7	-2	3	6	-3	-15	-3.00	9	0.90	-2.70	
20	4	4	0	1	5	-4	2	5	-3	5	7	-2	-9	-2.25	4	0.40	-0.90	3	5	-2	2	4	-2	6	6	0	4	5	-1	3	5	-2	-7	-1.40	9	0.90	-1.26	
23	4	7	-3	3	5	-2	1	4	-3	6	8	0	-8	-2.00	5	0.50	-1.00	4	7	-3	3	5	-2	2	6	-4	6	7	-1	5	8	-1	-11	-2.20	8	0.80	-1.76	
24	4	6	-2	2	5	-3	1	4	-3	5	7	-2	-10	-2.50	7	0.70	-1.75	2	6	-4	3	6	-3	6	6	0	5	7	-2	5	6	-1	-10	-2.00	9	0.90	-1.80	
26	6	4	1	2	8	-4	3	6	-2	4	6	-2	-7	-1.75	6	0.60	-1.05	4	7	-3	4	6	-2	3	3	0	5	6	-1	3	6	-3	-9	-1.80	7	0.70	-1.26	
32	6	4	2	2	5	-3	3	4	-1	5	7	-2	-4	-1.00	8	0.80	-0.80	6	6	0	5	6	-1	4	6	-2	3	6	-3	4	6	-2	-8	-1.60	9	0.90	-1.44	
35	6	4	2	2	5	-3	3	4	-1	5	7	-2	-4	-1.00	4	0.40	-0.40	2	5	-3	4	7	-3	6	5	1	4	6	-2	3	4	-2	-9	-1.80	6	0.60	-1.08	
36	8	4	2	1	4	-3	2	5	-3	5	7	-2	-6	-1.50	5	0.50	-0.75	3	6	-3	5	7	-2	4	5	-1	3	6	-3	4	6	-2	-11	-2.20	7	0.70	-1.54	
40	6	6	0	2	4	-2	4	7	-3	8	7	-1	-6	-1.50	8	0.80	-1.20	4	4	0	5	7	-2	6	7	-1	4	7	-3	6	7	-1	-7	-1.40	9	0.90	-1.26	
42	7	5	2	2	5	-3	1	5	-4	4	5	-1	-6	-1.50	6	0.60	-0.90	2	4	-2	4	6	-2	4	5	-1	4	5	-1	4	6	-2	-8	-1.60	8	0.80	-1.28	
43	7	4	3	2	5	-3	2	4	-2	5	5	0	-2	-0.50	7	0.70	-0.35	5	5	0	4	6	-2	4	7	-3	3	5	-2	2	5	-3	-10	-2.00	8	0.80	-1.60	
46	3	5	-2	2	5	-3	1	3	-2	2	6	-4	-11	-2.75	5	0.50	-1.38	4	6	-2	3	6	-3	4	6	-2	3	6	-3	3	5	-2	-12	-2.40	7	0.70	-1.68	
50	5	7	-2	4	7	-3	1	5	-4	3	7	-4	-13	-3.25	8	0.80	-2.60	3	6	-3	2	3	-1	4	6	-2	4	5	-1	2	5	-3	-10	-2.00	6	0.60	-1.20	
51	4	5	-1	4	5	-1	2	4	-2	6	7	-1	-5	-1.25	5	0.50	-0.63	3	6	-3	3	4	-1	3	6	-3	3	8	-3	3	6	-3	-13	-2.60	7	0.70	-1.82	
52	8	7	-1	2	6	-4	3	5	-2	6	7	-1	-8	-2.00	6	0.60	-1.20	4	7	-3	4	5	-1	3	4	-1	3	5	-2	3	6	-3	-10	-2.00	7	0.70	-1.40	
56	6	7	-1	4	7	-3	1	5	-4	3	7	-4	-12	-3.00	5	0.50	-1.50	5	6	-1	5	7	-2	3	5	-2	5	5	0	4	5	-1	-6	-1.20	8	0.80	-0.96	
58	3	6	-3	2	6	-4	2	2	0																													

Ponderación por p Mujeres Sindicalizadas										Oficinistas										Ponderación por puesto										Mujeres Sindicalizadas										Oficinistas									
1	7	5	2	3	4	-1	3	5	-2	7	7	0	-1	-0.25	6	0	60	-0.15	2	5	-3	5	8	-1	2	3	-1	5	8	-1	4	8	-2	-8	-1.60	8	0	80	-1.28										
2	5	6	-1	3	4	-1	3	5	-2	7	7	0	-4	-1.00	5	0	50	-0.50	3	5	-2	4	6	-2	4	4	0	5	7	-2	5	6	-1	-7	-1.40	8	0	80	-1.12										
4	7	7	0	3	4	-1	2	5	-3	6	6	0	-4	-1.00	5	0	50	-0.50	3	6	-3	4	6	-2	3	4	-1	5	6	-1	5	7	-2	-9	-1.80	10	1	00	-1.80										
6	5	3	2	2	5	-3	1	4	-3	6	7	-1	-5	-1.25	8	0	80	-1.00	2	4	-2	3	5	-2	4	6	-2	3	7	-4	5	7	-2	-12	-2.40	9	0	90	-2.16										
11	3	7	-4	2	3	-1	2	5	-3	7	7	0	-8	-2.00	5	0	50	-1.00	5	7	-2	1	3	-2	5	5	0	5	8	-1	3	6	-3	-8	-1.60	9	0	90	-1.44										
16	4	7	-3	1	4	-3	3	8	-3	6	6	0	-9	-2.25	7	0	70	-1.58	3	5	-2	2	4	-2	4	4	0	4	6	-2	4	6	-2	-8	-1.80	8	0	80	-1.28										
17	7	7	0	2	5	-3	3	5	-2	4	8	-2	-7	-1.75	5	0	50	-0.88	3	6	-3	1	4	-3	1	8	-5	3	6	-3	3	6	-3	-17	-3.40	8	0	80	-2.72										
18	7	5	2	3	6	-3	2	3	-1	4	7	-3	-5	-1.25	8	0	80	-1.00	3	4	-1	1	4	-3	2	4	-2	2	5	-3	2	5	-3	-12	-2.40	9	0	90	-2.16										
28	4	6	-2	1	3	-2	3	5	-2	5	6	-1	-7	-1.75	8	0	80	-1.40	4	6	-2	3	6	-3	3	3	0	5	6	-1	4	7	-3	-9	-1.80	6	0	60	-1.08										
30	7	6	1	2	5	-3	2	2	0	3	6	-3	-5	-1.25	5	0	50	-0.63	2	4	-2	5	6	-1	4	4	0	5	6	-1	5	7	-2	-6	-1.20	7	0	70	-0.84										
38	7	6	1	2	4	-2	2	4	-2	6	8	0	-3	-0.75	7	0	70	-0.53	3	3	0	4	7	-3	4	7	-3	4	8	-2	3	8	-3	-11	-2.20	8	0	80	-1.76										
39	8	4	2	3	6	-3	3	5	-2	5	7	-2	-5	-1.25	7	0	70	-0.88	1	4	-3	5	8	-1	8	7	-1	5	6	-1	4	8	-2	-8	-1.80	9	0	90	-1.44										
41	7	4	3	1	4	-3	1	5	-4	6	3	3	-1	-0.25	5	0	50	-0.13	3	4	-1	3	8	-3	4	6	-2	5	8	-1	5	7	-2	-9	-1.80	6	0	60	-1.08										
46	6	4	2	2	4	-2	2	4	-2	2	5	-3	-5	-1.25	5	0	50	-0.63	3	6	-3	5	8	-1	6	7	-1	6	7	-1	4	8	-2	-8	-1.60	9	0	90	-1.44										
47	6	7	-1	1	4	-3	1	5	-4	3	6	-3	-11	-2.75	6	0	60	-1.65	4	6	-2	2	5	-3	2	4	-2	5	6	-1	3	7	-4	-12	-2.40	8	0	80	-1.82										
48	5	7	-2	2	4	-2	1	5	-4	4	8	-2	-10	-2.50	7	0	70	-1.75	5	7	-2	2	5	-3	2	4	-2	5	8	-1	3	6	-3	-11	-2.20	10	1	00	-2.20										
49	4	6	-2	3	5	-2	2	5	-3	4	5	-1	-8	-2.00	6	0	60	-1.20	4	7	-3	5	5	0	3	5	-2	5	7	-2	4	7	-3	-10	-2.00	7	0	70	-1.40										
53	4	5	-1	4	7	-3	3	4	-1	3	8	-3	-8	-2.00	5	0	50	-1.00	4	8	-2	3	6	-3	2	5	-3	2	5	-3	4	5	-1	-12	-2.40	8	0	80	-1.92										
57	4	7	-3	5	6	-1	2	3	-1	4	7	-3	-8	-2.00	7	0	70	-1.40	8	6	0	6	6	0	3	5	-2	5	7	-2	4	6	-2	-6	-1.20	6	0	60	-0.72										
										SERVQUAL NO POND																				SERVQUAL NO PONDERADO																			
Elementos										-1.50										Fiabilidad										-1.93																			
Tangible										SERVQUAL PONDERADO										-0.94										SERVQUAL PONDERADO										-1.57									

Ponderación por escolaridad Mujeres Sindicalizadas										Lic. Adm. de Empresas										Ponderación por escolaridad										Mujeres Sindicalizadas										Lic. Adm. de Empresas									
31	6	5	1	1	3	-2	2	3	-1	2	6	-4	-6	-1.50	4	0	40	-0.60	5	7	-2	4	6	-2	4	5	-1	4	8	-2	-9	-1.80	8	0	80	-1.44													
34	6	6	0	2	5	-3	3	3	0	7	7	0	-3	-0.75	9	0	90	-0.68	2	4	-2	3	4	-1	4	7	-3	4	7	-3	3	6	-3	-12	-2.40	10	1	00	-2.40										
44	5	4	1	1	4	-3	2	4	-2	3	5	-2	-6	-1.50	9	0	90	-1.35	4	5	-1	3	6	-3	2	4	-2	5	7	-2	4	7	-3	-11	-2.20	10	1	00	-2.20										
62	5	7	-2	3	5	-2	2	5	-3	6	5	1	-6	-1.50	5	0	50	-0.75	3	7	-4	4	4	0	3	4	-1	3	5	-2	3	7	-4	-11	-2.20	7	0	70	-1.54										
83	4	7	-3	3	7	-4	3	5	-2	8	5	1	-8	-2.00	4	0	40	-0.80	3	5	-2	5	8	-1	2	5	-3	4	5	-1	3	5	-2	-9	-1.80	6	0	60	-1.08										
										SERVQUAL NO POND										SERVQUAL NO PONDERADO										SERVQUAL PONDERADO																			
Elementos										-1.45										Fiabilidad										-2.08																			
Tangible										SERVQUAL PONDERADO										-0.84										SERVQUAL PONDERADO										-1.73									

Ponderación por escolaridad Mujeres Sindicalizadas										Lic. Adm. de Empresas										Ponderación por escolaridad										Mujeres Sindicalizadas										Lic. Adm. de Empresas									
5	5	4	1	2	4	-2	3	4	-1	6	7	-1	-3	-0.75	8	0	80	-0.45	3	5	-2	2	6	-4	2	4	-2	3	5	-2	6	7	-1	-11	-2.20	9	0	90	-1.98										
8	4	4	0	3	6	-2	3	4	-1	6	5	1	-2	-0.50	4	0	40	-0.20	3	4	-1	5	8	-1	2	5	-3	4	5	-1	2	5	-3	-9	-1.80	7	0	70	-1.26										
9	4	5	-1	2	4	-2	1	4	-3	7	7	0	-6	-1.50	6	0	60	-0.80	2	3	-1	3	6	-3	2	5	-3	3	7	-4	2	4	-2	-13	-2.80	7	0	70	-1.82										
14	7	5	2	1	5	-4	1	4	-3	3	4	-1	-6	-1.50	7	0	70	-1.05	4	6	-2	2	5	-3	6	6	0	4	6	-2	3	4	-1	-8	-1.80	9	0	90	-1.44										
19	6	4	2	1	4	-3	4	3	1	5	7	-2	-2	-0.50	9	0	90	-0.45	3	5	-2	3	6	-3	3	5	-2	5	7	-2	4	8	-2	-11	-2.20	10	1	00	-2.20										
28	6	6	0	1	3	-2	3	7	-4	4	7	-3	-9	-2.25	5	0	50	-1.13	3	7	-4	6	7	-1	6	6	0	4	8	-2	4	7	-3	-10	-2.00	10	1	00	-2.00										
37	5	6	-1	2	4	-2	2	5	-3	3	6	-3	-9	-2.25	5	0	50	-1.13	2	5	-3	6	6	0	4	8	-2	5	6	-1	4	6	-2	-8	-1.60	7	0	70	-1.12										
40	8	6	0	2	4	-2	4	7	-3	6	7	-1	-6	-1.50	8	0	80	-1.20	4	4	0	5	7	-2	6	7	-1	4	7	-3	6	7	-1	-7	-1.40	9	0	90	-1.26										
43	7	4	3	2	5	-3	2	4	-2	5	5	0	-2	-0.50	7	0	70	-0.35	5	6	0	4	6	-2	4	7	-3	3	5	-2	2	5	-3	-10	-2.00	8	0	80	-1.60										
61	4	5	-1	4	5	-1	2	4	-2	8	7	-1	-5	-1.25	5	0	50	-0.83	3	6	-3	3	4	-1	3	8	-3	3	8	-3	3	8	-3	-13	-2.80	7	0	70	-1.82										
52	6	7	-1	2	8	-4	3	5	-2	8	7	-1	-8	-2.00	6	0	60	-1.20	4	7	-3	4	5	-1	3	4	-1	3	5	-2	3	6	-3	-10	-2.00	7	0	70	-1.40										
58	3	6	-3	2	6	-4	2	2	0	3	5	-2	-9	-2.25	6	0	60	-1.35	4	7	-3	3	5	-2	2	6	-4	6	8	0	4	7	-3	-12	-2.40	8	0	80	-1.92										
59	4	6	-2	4	7	-3	3	4	-1	2	7	-5	-11	-2.75	7	0	70	-1.93	4	7	-3	3	6	-3	4	6	-2	4	6	-2	4	7	-3	-13	-2.60	5	0	50	-1.30										
										SERVQUAL NO POND										SERVQUAL NO PONDERADO										SERVQUAL PONDERADO																			
Elementos										-1.60										Fiabilidad										-2.08																			
Tangible										SERVQUAL PONDERADO										-0.92										SERVQUAL PONDERADO										-1.62									

Pond por escolaridad Mujeres Sind										Lic. Ciencias de la Comunicación										Pond por escolaridad										Mujeres Sind										Lic. Cien de la Comunicación									
22	5	7	-2	3	6	-3	1	4	-3	6	7	-1	-9	-2.25	5	0	50	-1.13	4	7	-3	2	4	-2	5	5	0	5	7	-2	6	6	0	-7	-1.40	7	0	70	-0.98										
23	4	7	-3	3	5	-2	1	4	-3	6	6	0	-8	-2.00	5	0	50	-1.00	4	7	-3	3	5	-2	2	6	-4	6	7	-1	5	6	-1	-11	-2.20	8	0	80	-1.76										
28	5	4	1	2	6	4	3	5	-2	4	6	-2	-7	-1.75	6	0	60	-1.05	4	7	-3	4	6	-2	3	3	0	5	6	-1	3	6	-3	-9	-1.80	7	0	70	-1.26										
32	6	4	2	2	5	-3	3	4	-1	5	7	-2	-4	-1.00	8	0	80	0.80	6	8	0	5	8	-1	4	6	-2	3	6	-3	4	6	-2	-8	-1.80	9	0	90	-1.44										
33	5	4	1	2	4	-2	2	3	-1	4	6	-2	-4	-1.00	8	0	80	0.80	2	3	1	2	5	-3	2	6	-4	4	6	-2	5	6	-1	-11	-2.20	9	0	90	-1.98										
48	6	4	2	2	4	-2	2	4	-2	2	5	-3	-5	-1.25	5	0	50	0.63	3	6	-3	5	6	-1	6	7	-1	6	7	-1	4	8	-2	-8	-1.60	9	0	90	-1.44										
54	2	6	-4	2	6	-4	2	5	3	4																																							

Ponderación por escolaridad: Muj Sind Lic. En Dis Gráfico y Lic. en Sistemas										Ponderación por escolaridad: Muj Sind Lic. En Dis Gráfico y Lic. en Sistemas																											
7	3	4	-1	3	6	-3	3	4	-1	4	0	-5	-1.25	5	0.50	-0.63	3	4	-1	5	7	-2	4	6	-2	5	6	-1	4	8	-2	-8	-1.60	8	0.80	-1.28	
27	7	6	1	2	4	-2	2	5	-3	2	5	-3	-7	-1.75	7	0.70	-1.23	5	0	4	7	-3	3	6	-3	3	7	-4	4	7	-3	-13	-2.60	8	0.80	-2.08	
21	6	4	2	2	4	-2	4	7	-3	7	7	0	-3	-0.75	5	0.50	-0.38	3	4	-1	1	4	-3	2	4	-2	5	6	-1	2	8	-4	-11	-2.20	8	0.80	-1.76
46	3	5	-2	2	5	-3	1	3	-2	2	6	-4	-11	-2.75	5	0.50	-1.38	4	6	-2	3	6	-3	4	6	-2	3	6	-3	3	6	-2	-12	-2.40	7	0.70	-1.68
53	4	5	-1	4	7	-3	3	4	-1	3	6	-3	-8	-2.00	5	0.50	-1.00	4	6	-2	3	6	-3	2	5	-3	2	5	-3	4	5	-1	-12	-2.40	8	0.80	-1.92
60	6	7	-1	4	5	-1	4	5	-1	4	6	-2	-5	-1.25	6	0.60	-0.75	4	5	-1	2	5	-3	5	0	6	5	1	5	5	0	-3	-11.80	7	0.70	-9.14	
SERVQUAL NO POND										SERVQUAL NO PONDERADO																											
Elementos Tangibles										Fiabilidad																											
SERVQUAL PONDERADO										SERVQUAL PONDERADO																											

Pond por escolaridad Mujeres Sindicalizadas con preparatoria										Pond por escolaridad Mujeres Sindicalizadas con preparatoria																											
1	7	5	2	3	4	-1	3	5	-2	7	7	0	-1	-0.25	6	0.60	-0.15	2	5	-3	5	6	-1	2	3	-1	5	6	-1	4	6	-2	-8	-1.60	8	0.80	-1.28
4	7	7	0	3	4	-1	2	5	-3	6	6	0	-4	-1.00	5	0.50	-0.50	3	6	-3	4	6	-2	3	4	-1	5	6	-1	5	7	-2	-9	-1.80	10	1.00	-1.80
6	5	3	2	2	5	-3	1	4	-3	6	7	-1	-5	-1.25	8	0.80	-1.00	2	4	-2	3	5	-2	4	6	-2	3	7	-4	5	7	-2	-12	-2.40	9	0.90	-2.16
10	5	7	-2	3	6	-3	1	4	-3	7	7	0	-8	-2.00	5	0.50	-1.00	1	4	-3	4	6	-2	6	6	0	5	7	-2	5	7	-2	-9	-1.80	9	0.90	-1.82
11	3	7	-4	2	3	-1	2	5	-3	7	7	0	-8	-2.00	5	0.50	-1.00	5	7	-2	1	3	-2	5	5	0	5	6	-1	3	6	-3	-8	-1.60	9	0.90	-1.44
16	4	7	-3	1	4	-3	3	6	-3	6	6	0	-9	-2.25	7	0.70	-1.58	3	5	-2	2	4	-2	4	4	0	4	6	-2	4	6	-2	-8	-1.60	8	0.80	-1.28
17	7	7	0	2	5	-3	3	5	-2	4	6	-2	-7	-1.75	5	0.50	-0.88	3	6	-3	1	4	-3	1	6	-5	3	6	-3	3	6	-3	-17	-3.40	8	0.80	-2.72
18	7	5	2	3	6	-3	2	3	-1	4	7	-3	-5	-1.25	8	0.80	-1.00	3	4	-1	1	4	-3	2	4	-2	2	5	-3	2	5	-3	-12	-2.40	9	0.90	-2.16
20	4	4	0	1	5	-4	2	5	-3	5	7	-2	-9	-2.25	4	0.40	-0.90	3	5	-2	2	4	-2	6	6	0	4	5	-1	3	5	-2	-7	-1.40	9	0.90	-1.26
24	4	6	-2	2	5	-3	1	4	-3	5	7	-2	-10	-2.50	7	0.70	-1.75	2	6	-4	3	6	-3	6	6	0	5	7	-2	5	8	-1	-10	-2.00	9	0.90	-1.80
25	4	6	-2	1	3	-2	3	5	-2	5	6	-1	-7	-1.75	8	0.80	-1.40	4	6	-2	3	6	-3	3	3	0	5	6	-1	4	7	-3	-9	-1.80	6	0.60	-1.08
30	7	6	1	2	5	-3	2	2	0	3	6	-3	-6	-1.25	5	0.50	-0.63	2	4	-2	5	6	-1	4	0	6	6	-1	5	7	-2	-8	-1.20	7	0.70	-0.84	
38	7	6	1	2	4	-2	2	4	-2	6	6	0	-3	-0.75	7	0.70	-0.53	3	3	0	4	7	-3	4	7	-3	4	6	-2	3	6	-3	-11	-2.20	8	0.80	-1.76
39	6	4	2	3	6	-3	3	5	-2	5	7	-2	-5	-1.25	7	0.70	-0.88	1	4	-3	5	6	-1	6	7	-1	5	6	-1	4	6	-2	-8	-1.60	9	0.90	-1.44
41	7	4	3	1	4	-3	1	5	-4	6	3	3	-1	-0.25	5	0.50	-0.13	3	4	-1	3	6	-3	4	6	-2	5	6	-1	5	7	-2	-9	-1.80	6	0.60	-1.08
47	8	7	-1	1	4	-3	1	5	-4	3	6	-3	-11	-2.75	6	0.60	-1.65	4	6	-2	2	5	-3	2	4	-2	5	6	-1	3	7	-4	-12	-2.40	8	0.80	-1.92
48	5	7	-2	2	4	-2	1	5	-4	4	6	-2	-10	-2.50	7	0.70	-1.75	5	7	-2	2	5	-3	2	4	-2	5	6	-1	3	6	-3	-11	-2.20	10	1.00	-2.20
49	4	6	-2	3	5	-2	2	5	-3	4	5	-1	-8	-2.00	6	0.60	-1.20	4	7	-3	5	0	3	5	-2	5	7	-2	4	7	-3	-10	-2.00	7	0.70	-1.40	
50	5	7	-2	4	7	-3	1	5	-4	3	7	-4	-13	-3.25	8	0.80	-2.60	3	6	-3	2	3	-1	4	6	-2	4	5	-1	2	5	-3	-10	-2.00	6	0.60	-1.20
67	4	7	-3	5	6	-1	2	3	-1	4	7	-3	-8	-2.00	7	0.70	-1.40	6	6	0	6	6	0	3	5	-2	5	7	-2	4	6	-2	-8	-1.20	6	0.60	-0.72
Elementos Tangibles										Fiabilidad																											
SERVQUAL NO POND										SERVQUAL NO PONDERADO																											
SERVQUAL PONDERADO										SERVQUAL PONDERADO																											

Ponderación por escolaridad: Mujeres Sindicalizadas Contador Privado										Ponderación por escolaridad: Mujeres Sindicalizadas Contador Privado																											
2	5	6	-1	3	5	-2	7	7	0	-4	-1.00	5	0.50	-0.50	3	5	-2	4	6	-2	4	4	0	5	7	-2	5	8	-1	-7	-1.40	8	0.80	-1.12			
3	5	5	0	2	4	-2	1	3	-2	5	7	-2	-6	-1.50	8	0.80	-1.20	1	5	-4	3	6	-3	5	3	2	3	6	-3	6	7	-1	-9	-1.80	9	0.90	-1.62
12	5	6	-1	2	5	-3	1	4	-3	6	6	0	-7	-1.75	8	0.80	-1.40	5	6	-1	5	6	-1	3	4	-1	4	7	-3	4	6	-2	-8	-1.60	9	0.90	-1.44
13	3	2	1	2	4	-2	1	5	-4	6	6	0	-5	-1.25	8	0.80	-1.00	3	6	-3	3	6	-1	5	-4	5	7	-2	3	6	-3	-15	-3.00	9	0.90	-2.70	
15	5	5	0	2	4	-2	1	4	-3	3	6	-3	-8	-2.00	6	0.60	-1.20	5	7	-2	2	4	-2	3	3	0	6	7	-1	5	6	-1	-6	-1.20	8	0.80	-0.96
29	6	6	0	2	6	-4	2	4	-2	5	5	0	-6	-1.50	6	0.60	-0.90	3	5	-2	4	5	-1	6	6	0	5	6	-1	4	7	-3	-7	-1.40	9	0.90	-1.26
35	6	4	2	2	5	-3	3	4	-1	5	7	-2	-4	-1.00	4	0.40	-0.40	2	5	-3	4	7	-3	6	5	1	4	6	-2	3	5	-2	-9	-1.80	6	0.60	-1.08
36	6	4	2	1	4	-3	2	5	-3	5	7	-2	-6	-1.50	5	0.50	-0.75	3	6	-3	5	7	-2	4	5	-1	3	6	-3	4	6	-2	-11	-2.20	7	0.70	-1.54
42	7	5	2	2	5	-3	1	5	-4	4	5	-1	-6	-1.50	6	0.60	-0.90	2	4	-2	4	6	-2	4	5	-1	4	5	-1	4	6	-2	-8	-1.60	8	0.80	-1.28
55	4	7	-3	4	6	-2	2	4	-2	3	6	-3	-10	-2.50	6	0.60	-1.50	2	7	-5	2	6	-4	5	4	1	4	5	-1	5	4	1	-8	-1.60	9	0.90	-1.44
66	6	7	-1	4	7	-3	1	5	-4	3	7	-4	-12	-3.00	5	0.50	-1.50	5	6	-1	5	7	-2	3	5	-2	5	5	0	4	5	-1	-8	-1.20	8	0.80	-0.96
Elementos Tangibles										Fiabilidad																											
SERVQUAL NO POND										SERVQUAL NO PONDERADO																											
SERVQUAL PONDERADO										SERVQUAL PONDERADO																											

Ponderación por edad Mujeres Sindicalizadas de 19 a 28 años										Ponderación por edad Mujeres Sindicalizadas de 19 a 28 años																											
17	7	7	0	2	5	-3	3	5	-2	4	6	-2	-7	-1.75	5	0.50	0.88	3	6	-3	1	4	-3	1	6	-5	3	6	-3	3	6	-3	-17	-3.40	8	0.80	-2.72
39	6	4	2	3	6	-3	3	5	-2	5	7	-2	-5	-1.25	7	0.70	0.88	1	4	-3	5	6	-1	6	7	-1	5	6	-1	4	8	-2	-8	-1.60	9	0.90	-1.44
2	5	6	-1	3	4	-1	3	5	-2	7	7	0	-4	-1.00	5	0.50	-0.50	3	5	-2	4	6	-2	4	0	5	7	-2	5	8	-1	-7	-1.40	8	0.80	-1.12	
60	5	7	-2	4	7	-3	1	5	-4	3	7	-4	-13	-3.25	8	0.80	-2.60	3	6	-3	2	3	-1	4	6	-2	4	5	-1	2	5	-3	-10	-2.00	6	0.60	-1.20
4	7	7	0	3	4	-1	2	5	-3	6	6	0	-4	-1.00	5	0.50	-0.50	3	6	-3	4	6	-2	3	4	-1	5	6	-1	5	7	-2	-9	-1.80	10	1.00	-1.80
38	7	6	1	2	4	-2	2	4	-2	6	6	0	-3	-0.75	7	0.70	0.53	3	3	0	4	7	-3	4	7	-3	4	6	-2	3	6	-3	-11	-2.20	8	0.80	-1.76
48	5	7	-2	2	4	-2	1	5	-4	4	6	-2	-10	-2.50	7	0.70	1.75	5	7	-2	2	5	-3	2	4	-2	5	6	-1	3	8	-3	-11	-2.20	10	1.00	-2.20
26	5	4	1	2	6	-4	3	5	-2	4	6	-2	-7	-1.75	6	0.60	-1.05	4	7	-3	4	8	-2	3	3	0	5	6	-1	3	6	-3	-9	-1.80	7	0.70	-1.26
8	5	3	2	2	5	-3	1	4	-3	6	7	-1	-5																								

Ponderación por edad Mujeres Sindicalizadas de 31 a 39 años											Ponderación por edad Mujeres Sindicalizadas de 31 a 39 años																								
55	4	7	-3	4	6	-2	2	4	-2	3	6	-3	-10	-2.50	8 060	-1.50	2	7	-5	2	6	-4	5	4	1	4	5	-1	5	4	1	-8	-1.60	9 090	-1.44
62	5	7	-2	3	5	-2	2	5	-3	6	5	1	-6	-1.50	5 050	-0.75	3	7	-4	4	4	0	3	4	-1	3	5	-2	3	7	-4	-11	-2.20	7 070	-1.54
8	4	4	0	3	5	-2	3	4	-1	6	5	1	-2	-0.50	4 040	-0.20	3	4	-1	5	6	-1	2	5	-3	4	5	-1	2	5	3	-9	-1.80	7 070	-1.28
47	8	7	-1	1	4	-3	1	5	-4	3	6	-3	-11	-2.75	6 060	-1.65	4	6	-2	2	5	-3	2	4	-2	5	6	-1	3	7	-4	-12	-2.40	8 080	-1.82
57	4	7	-3	5	6	-1	2	3	-1	4	7	-3	-8	-2.00	7 070	-1.40	6	6	0	6	6	0	3	5	-2	5	7	-2	4	6	-2	-6	-1.20	6 060	-0.72
3	5	5	0	2	4	-2	1	3	-2	5	7	-2	-6	-1.50	8 080	-1.20	1	5	-4	3	6	-3	5	3	2	3	6	-3	6	7	-1	-9	-1.80	9 090	-1.62
89	4	6	-2	4	7	-3	3	4	-1	2	7	-5	-11	-2.75	7 070	-1.93	4	7	-3	3	6	-3	4	8	-2	4	8	-2	4	7	-3	-13	-2.60	5 050	-1.30
5	5	4	1	2	4	-2	3	4	-1	6	7	-1	-3	-0.75	6 060	-0.45	3	5	-2	2	6	-4	2	4	-2	3	5	-2	6	7	-1	-11	-2.20	9 090	-1.98
23	4	7	-3	3	5	-2	1	4	-3	6	6	0	-8	-2.00	5 050	-1.00	4	7	-3	3	5	-2	2	6	-4	6	7	-1	5	8	-1	-11	-2.20	8 080	-1.78
30	7	6	1	2	5	-3	2	2	0	3	6	-3	-5	-1.25	5 050	-0.63	2	4	-2	5	6	-1	4	4	0	5	6	-1	5	7	-2	-6	-1.20	7 070	-0.84
10	5	7	-2	3	6	-3	2	4	-3	7	7	0	-8	-2.00	5 050	-1.00	1	4	-3	4	6	-2	6	8	0	5	7	-2	5	7	-2	-9	-1.80	9 090	-1.62
21	6	4	2	2	4	-2	4	7	-3	7	7	0	-3	-0.75	5 050	-0.38	3	4	-1	1	4	-3	2	4	-2	5	6	-1	2	8	-4	-11	-2.20	8 080	-1.78
51	4	5	-1	4	5	-1	2	4	-2	6	7	-1	-5	-1.25	5 050	-0.63	3	6	-3	3	4	-1	3	6	-3	3	6	-3	3	6	-3	-13	-2.60	7 070	-1.82
7	3	4	-1	3	6	-3	3	4	-1	4	4	0	-5	-1.25	5 050	-0.63	3	4	-1	5	7	-2	4	6	-2	5	8	-1	4	6	-2	-8	-1.60	8 080	-1.28
45	6	4	2	2	4	-2	2	4	-2	2	5	-3	-5	-1.25	5 050	-0.63	3	6	-3	5	6	-1	6	7	-1	6	7	-1	4	8	-2	-8	-1.60	9 090	-1.44
63	4	5	-1	4	7	-3	3	4	-1	3	6	-3	-8	-2.00	5 050	-1.00	4	6	-2	3	6	-3	2	5	-3	2	5	-3	4	5	-1	-12	-2.40	8 080	-1.92
88	3	8	-3	2	6	-4	2	2	0	3	5	-2	-9	-2.25	6 060	-1.35	4	7	-3	3	5	-2	2	6	-4	6	8	0	4	7	-3	-12	-2.40	8 080	-1.92
32	6	4	2	2	5	-3	3	4	-1	5	7	-2	-4	-1.00	8 080	-0.80	6	6	0	5	6	-1	4	6	-2	3	6	-3	4	6	-2	-8	-1.60	9 090	-1.44
34	6	6	0	2	5	-3	3	3	0	7	7	0	-3	-0.75	9 090	-0.68	2	4	-2	3	4	-1	4	7	-3	4	7	-3	3	6	-3	-12	-2.40	10 100	-2.40
37	5	6	-1	2	4	-2	2	5	-3	3	6	-3	-9	-2.25	5 050	-1.13	2	5	-3	6	6	0	4	8	-2	5	6	-1	4	6	-2	-8	-1.60	7 070	-1.12
49	4	6	-2	3	5	-2	2	5	-3	4	5	-1	-8	-2.00	6 060	-1.20	4	7	-3	5	5	0	3	5	-2	5	7	-2	4	7	-3	-10	-2.00	7 070	-1.40
Elementos Tangibles											Fiabilidad																								
SERVQUAL NO POND											SERVQUAL NO PONDERADO																								
SERVQUAL PONDERADO											SERVQUAL PONDERADO																								
-1.63											-1.97																								
-0.86											-1.55																								

Ponderación por edad Mujeres Sindicalizadas de 44 a 49 años											Ponderación por edad Mujeres Sindicalizadas de 44 a 49 años																								
44	5	4	1	1	4	-3	2	4	-2	3	5	-2	-8	-1.50	9 090	-1.35	4	5	-1	3	6	-3	2	4	-2	5	7	-2	4	7	-3	-11	-2.20	10 100	-2.20
13	3	2	1	2	4	-2	1	5	-4	6	6	0	-5	-1.25	8 080	-1.00	3	6	-3	3	6	-3	1	5	-4	5	7	-2	3	6	-3	-15	-3.00	9 090	-2.70
20	4	4	0	1	5	-4	2	5	-3	5	7	-2	-9	-2.25	4 040	-0.90	3	5	-2	2	4	-2	6	6	0	4	5	-1	3	5	-2	-7	-1.40	9 090	-1.26
24	4	6	-2	2	5	-3	1	4	-3	5	7	-2	-10	-2.50	7 070	-1.75	2	6	-4	3	6	-3	6	6	0	5	7	-2	5	8	-1	-10	-2.00	9 090	-1.80
52	8	7	-1	2	6	-4	3	5	-2	6	7	-1	-8	-2.00	6 060	-1.20	4	7	-3	4	5	-1	3	4	-1	3	5	-2	3	8	-3	-10	-2.00	7 070	-1.40
22	5	7	-2	3	6	-3	1	4	-3	6	7	-1	-9	-2.25	5 050	-1.13	4	7	-3	2	4	-2	5	5	0	5	7	-2	6	6	0	-7	-1.40	7 070	-0.98
31	6	5	1	1	3	-2	2	3	-1	2	6	-4	-6	-1.50	4 040	-0.60	5	7	-2	4	6	-2	4	6	-2	4	5	-1	4	6	-2	-9	-1.80	8 080	-1.44
64	2	8	-4	2	6	-4	2	5	-3	4	5	-1	-12	-3.00	5 050	-1.50	4	5	-1	2	7	-5	4	4	0	5	6	-1	3	5	-2	-9	-1.80	7 070	-1.26
9	4	5	-1	2	4	-2	1	4	-3	7	7	0	-6	-1.50	6 060	-0.90	2	3	-1	3	8	-3	2	5	-3	3	7	-4	2	4	-2	-13	-2.80	7 070	-1.82
43	7	4	3	2	5	-3	2	4	-2	5	5	0	-2	-0.50	7 070	-0.35	5	5	0	4	6	-2	4	7	-3	3	5	-2	2	5	-3	-10	-2.00	8 080	-1.60
46	3	5	-2	2	5	-3	1	3	-2	2	6	-4	-11	-2.75	5 050	-1.38	4	6	-2	3	6	-3	4	6	-2	3	6	-3	3	5	-2	-12	-2.40	7 070	-1.68
16	5	5	0	2	4	-2	1	4	-3	3	6	-3	-8	-2.00	6 060	-1.20	5	7	-2	2	4	-2	3	3	0	6	7	-1	5	6	-1	-6	-1.20	8 080	-0.96
27	7	6	1	2	4	-2	2	5	-3	2	5	-3	-7	-1.75	7 070	-1.23	5	5	0	4	7	-3	3	6	-3	3	7	-4	4	7	-3	-13	-2.60	8 080	-2.08
Elementos Tangibles											Fiabilidad																								
SERVQUAL NO POND											SERVQUAL NO PONDERADO																								
SERVQUAL PONDERADO											SERVQUAL PONDERADO																								
-1.90											-2.03																								
-1.11											-1.63																								

Ponderación por edad Mujeres Sindicalizadas de 50 a 57 años											Ponderación por edad Mujeres Sindicalizadas de 50 a 57 años																								
12	5	6	-1	2	5	-3	1	4	-3	6	6	0	-7	-1.75	8 080	-1.40	5	6	-1	5	6	-1	3	4	-1	4	7	-3	4	8	-2	-8	-1.60	9 090	-1.44
42	7	5	2	2	5	-3	1	5	-4	4	5	-1	-6	-1.50	6 060	-0.90	2	4	-2	4	8	-2	4	5	-1	4	5	-1	4	6	-2	-8	-1.60	8 080	-1.28
14	7	5	2	1	5	-4	1	4	-3	3	4	-1	-8	-1.50	7 070	-1.05	4	6	-2	2	5	-3	6	6	0	4	6	-2	3	4	-1	-8	-1.80	9 090	-1.44
33	5	4	1	2	4	-2	2	3	-1	4	6	-2	-4	-1.00	8 080	-0.80	2	3	-1	2	5	-3	2	6	-4	4	6	-2	5	8	-1	-11	-2.20	9 090	-1.98
40	6	6	0	2	4	-2	4	7	-3	6	7	-1	-6	-1.50	8 080	-1.20	4	4	0	5	7	-2	6	7	-1	4	7	-3	6	7	-1	-7	-1.40	8 080	-1.26
58	6	7	-1	4	7	-3	1	5	-4	3	7	-4	-12	-3.00	5 050	-1.50	5	6	-1	5	7	-2	3	5	-2	5	5	0	4	5	-1	-6	-1.20	8 080	-0.96
60	8	7	-1	4	5	-1	4	6	-1	4	6	-2	-5	-1.25	6 060	-0.75	4	5	-1	2	5	-3	5	0	8	5	1	5	5	0	-3	-0.60	7 070	-0.42	
28	6	6	0	1	3	-2	3	7	-4	4	7	-3	-9	-2.25	5 050	-1.13	3	7	-4	6	7	-1	6	6	0	4	6	-2	4	7	-3	-10	-2.00	10 100	-2.00
63	4	7	-3	3	7	-4	3	5	-2	6	5	1	-8	-2.00	4 040	-0.80	3	5	-2	5	6	-1	2	5	-3	4	5	-1	3	5	-2	-9	-1.80	6 060	-1.08
61	4	6	-2	4	7	-3	1	3	-2	5	7	-2	-9	-2.25	8 080	-1.80	5	6	-1	3	6	-3	4	4	0	5	6	-1	5	6	-1	-6	-1.20	9 090	-1.08
Elementos Tangibles											Fiabilidad																								
SERVQUAL NO POND											SERVQUAL NO PONDERADO																								
SERVQUAL PONDERADO											SERVQUAL PONDERADO																								
-1.80											-1.52																								
-1.13											-1.08																								

TESIS CON
FALLA DE CALIFICACION

MUJERES SIND

Ponderación por puest Mujeres Sindicalizadas										Auxiliar "A" y "B"					
11	12	13	X	IR	PON	11	12	13	X	IR	PON				
4	6	-2	3	7	-4	6	7	-1	4	6	-2	-9	-2.25	6	0.60
4	6	-2	4	6	-2	4	6	-2	4	6	-2	-8	-2.00	6	0.60
4	5	-1	6	7	-1	8	7	-2	5	7	-2	-5	-1.25	6	0.60
6	7	-1	8	7	-1	4	7	-3	6	7	-1	-6	-1.50	6	0.60
3	5	-2	6	7	-1	4	7	-3	5	7	-2	-8	-2.00	6	0.60
5	7	-2	6	5	1	3	4	-1	5	7	-2	-4	-1.00	9	0.90
6	6	0	4	6	-2	5	6	-1	4	6	-2	-5	-1.25	5	0.50
3	5	-2	2	5	-3	6	7	-2	4	6	-2	-9	-2.25	7	0.70
3	7	-4	2	5	-3	4	7	-3	4	7	-3	-13	-3.25	6	0.60
5	5	0	3	7	-4	4	6	-2	4	6	-2	-8	-2.00	6	0.60
4	4	0	4	5	-1	4	7	-3	4	5	-1	-5	-1.25	7	0.70
4	7	-3	4	7	-3	5	6	-1	6	5	1	-6	-1.50	7	0.70
												-21.50			

SERVQUAL NO PONDERADO -1.79
 Capacidad de Respuesta
 SERVQUAL PONDERADO

MUJERES SIND

Ponderación por puest Mujeres Sindicalizadas										Auxiliar "A" y "B"						
14	15	16	17	X	IR	PON	14	15	16	17	X	IR	PON			
-1.35	2	6	-4	6	6	0	4	6	-2	6	7	-1	-7	-1.75	9	0.90
-1.20	4	6	-2	3	6	-3	4	6	-2	6	5	1	-6	-1.50	8	0.80
-0.75	4	5	-1	2	5	-3	4	5	-1	3	6	-3	-8	-2.00	9	0.90
-0.90	2	4	-2	4	7	-3	4	7	-3	6	7	-1	-9	-2.25	9	0.90
-1.20	5	6	-1	6	5	1	4	6	-2	6	7	-1	-3	-0.75	9	0.90
-0.90	3	7	-4	4	7	-3	4	5	-1	3	5	-2	-10	-2.50	10	1.00
-0.63	4	5	-1	5	6	-1	6	5	1	3	6	-3	-4	-1.00	8	0.80
-1.50	4	7	-3	4	7	-3	4	7	-3	2	6	-4	-13	-3.25	8	0.80
-1.95	5	6	-1	6	7	-1	7	6	1	3	6	-3	-4	-1.00	9	0.90
-1.20	4	7	-3	3	4	-1	3	5	-2	2	7	-5	-11	-2.75	9	0.90
-0.88	3	6	-3	3	5	-2	3	6	-3	3	5	-2	-10	-2.50	8	0.80
-1.05	2	7	-5	2	4	-2	2	5	-3	2	5	-3	-13	-3.25	8	0.80
												-13.58				

SERVQUAL NO PONDERADO -2.04
 Seguridad
 SERVQUAL PONDERADO -1.76

Ponderación por puest Mujeres Sindicalizadas										Auxiliar Financiero						
5	6	-1	4	5	-1	5	7	-2	3	8	-3	-7	-1.75	6	0.60	
-1.05	4	5	-1	5	6	-1	4	5	-1	4	5	-1	-4	-1.00	8	0.80
-1.00	4	6	-2	4	6	-2	7	4	3	1	4	-3	-4	-1.00	8	0.80
-1.40	5	7	-2	4	4	0	4	6	-2	2	5	-3	-7	-1.75	9	0.90
-1.75	3	5	-2	4	6	-2	7	6	1	4	5	-1	-4	-1.00	8	0.80
-1.35	4	6	-2	6	7	-1	4	6	-2	2	6	-4	-9	-2.25	9	0.90
-1.58	3	6	-3	6	6	0	5	6	1	3	6	-3	-7	-1.75	8	0.80
-1.05	4	5	-1	5	4	1	6	5	1	4	7	-3	-2	-0.50	9	0.90
-1.75	3	6	-3	4	6	-2	3	6	-3	4	5	-1	-9	-2.25	10	1.00
-1.60	4	7	-3	4	5	-1	4	7	-3	4	7	-3	-10	-2.50	7	0.70
-0.30	2	6	-4	3	6	-3	3	6	-3	3	7	-4	-14	-3.50	5	0.50
												-12.83				

SERVQUAL NO PONDERADO -1.93
 Capacidad de Respuesta
 SERVQUAL PONDERADO -1.28

Ponderación por puest Mujeres Sindicalizadas										Auxiliar Financiero						
5	6	-1	4	5	-1	5	7	-2	3	8	-3	-7	-1.75	6	0.60	
-1.05	4	5	-1	5	6	-1	4	5	-1	4	5	-1	-4	-1.00	8	0.80
-1.00	4	6	-2	4	6	-2	7	4	3	1	4	-3	-4	-1.00	8	0.80
-1.40	5	7	-2	4	4	0	4	6	-2	2	5	-3	-7	-1.75	9	0.90
-1.75	3	5	-2	4	6	-2	7	6	1	4	5	-1	-4	-1.00	8	0.80
-1.35	4	6	-2	6	7	-1	4	6	-2	2	6	-4	-9	-2.25	9	0.90
-1.58	3	6	-3	6	6	0	5	6	1	3	6	-3	-7	-1.75	8	0.80
-1.05	4	5	-1	5	4	1	6	5	1	4	7	-3	-2	-0.50	9	0.90
-1.75	3	6	-3	4	6	-2	3	6	-3	4	5	-1	-9	-2.25	10	1.00
-1.60	4	7	-3	4	5	-1	4	7	-3	4	7	-3	-10	-2.50	7	0.70
-0.30	2	6	-4	3	6	-3	3	6	-3	3	7	-4	-14	-3.50	5	0.50
												-12.83				

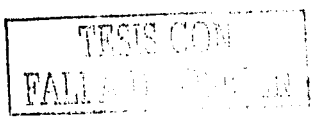
SERVQUAL NO PONDERADO -1.78
 Seguridad
 SERVQUAL PONDERADO -1.36

Ponderación por puest Mujeres Sindicalizadas										Auxiliar Contable						
3	6	-3	8	7	-1	2	4	-2	8	7	-1	-7	-1.75	7	0.70	
-1.23	5	6	-1	3	6	-3	4	6	-2	2	6	-4	-10	-2.50	10	1.00
-1.65	6	7	-1	5	6	-1	4	7	-3	4	5	-1	-6	-1.50	8	0.80
-0.90	4	5	-1	5	6	-1	4	5	-1	3	6	-3	-8	-1.50	7	0.70
-1.23	3	5	-2	4	6	-2	4	6	-2	6	5	1	-5	-1.25	10	1.00
-1.40	3	5	-2	5	4	1	5	6	-1	4	6	-2	-4	-1.00	10	1.00
-1.20	4	5	-1	3	5	-2	3	6	-3	4	5	-1	-7	-1.75	7	0.70
-1.35	4	5	-1	5	6	-1	5	7	-2	4	6	-2	-6	-1.50	8	0.80
-1.80	4	6	-2	6	6	0	3	8	-3	4	6	-2	-7	-1.75	8	0.80
-1.58	2	6	-4	3	6	-3	4	6	-2	4	7	-3	-12	-3.00	10	1.00
-1.58	4	6	-2	3	5	-2	4	6	-2	4	5	-1	-7	-1.75	9	0.90
-0.75	3	6	-3	4	6	-2	5	6	-1	4	6	-2	-8	-2.00	9	0.90
-1.40	3	6	-3	4	5	-1	6	7	-1	3	6	-3	-8	-2.00	10	1.00
-1.05	4	5	-1	5	6	-1	4	5	-1	5	4	1	-2	-0.50	9	0.90
-0.60	3	5	-2	2	4	-2	4	5	-1	4	4	0	-5	-1.25	9	0.90
-0.60	4	6	-2	3	6	-3	1	6	-5	3	6	-3	-13	-3.25	9	0.90
-1.35	3	7	-4	4	6	-2	5	6	-1	3	7	-4	-11	-2.75	7	0.70
-0.90	4	7	-3	6	7	-1	2	6	-4	4	6	-2	-10	-2.50	10	1.00
-1.60	2	5	-3	4	7	-3	5	6	-1	4	5	-1	-8	-2.00	10	1.00
-1.05	2	5	-3	2	5	-3	2	5	-3	3	5	-2	-11	-2.75	7	0.70
-1.23	4	7	-3	4	7	-3	2	7	-5	3	6	-1	-12	-3.00	10	1.00
-1.00	3	6	-3	2	7	-5	2	5	-3	3	7	-4	-15	-3.75	9	0.90
0.00	2	5	-3	5	5	0	3	6	-3	4	6	-2	-8	-2.00	10	1.00
												-37.50				

SERVQUAL NO PONDERADO -1.70
 Capacidad de Respuesta
 SERVQUAL PONDERADO -1.17

Ponderación por puest Mujeres Sindicalizadas										Auxiliar Contable						
3	6	-3	8	7	-1	2	4	-2	8	7	-1	-7	-1.75	7	0.70	
-1.23	5	6	-1	3	6	-3	4	6	-2	2	6	-4	-10	-2.50	10	1.00
-1.65	6	7	-1	5	6	-1	4	7	-3	4	5	-1	-6	-1.50	8	0.80
-0.90	4	5	-1	5	6	-1	4	5	-1	3	6	-3	-8	-1.50	7	0.70
-1.23	3	5	-2	4	6	-2	4	6	-2	6	5	1	-5	-1.25	10	1.00
-1.40	3	5	-2	5	4	1	5	6	-1	4	6	-2	-4	-1.00	10	1.00
-1.20	4	5	-1	3	5	-2	3	6	-3	4	5	-1	-7	-1.75	7	0.70
-1.35	4	5	-1	5	6	-1	5	7	-2	4	6	-2	-6	-1.50	8	0.80
-1.80	4	6	-2	6	6	0	3	8	-3	4	6	-2	-7	-1.75	8	0.80
-1.58	2	6	-4	3	6	-3	4	6	-2	4	7	-3	-12	-3.00	10	1.00
-1.58	4	6	-2	3	5	-2	4	6	-2	4	5	-1	-7	-1.75	9	0.90
-0.75	3	6	-3	4	6	-2	5	6	-1	4	6	-2	-8	-2.00	9	0.90
-1.40	3	6	-3	4	5	-1	6	7	-1	3	6	-3	-8	-2.00	10	1.00
-1.05	4	5	-1	5	6	-1	4	5	-1	5	4	1	-2	-0.50	9	0.90
-0.60	3	5	-2	2	4	-2	4	5	-1	4	4	0	-5	-1.25	9	0.90
-0.60	4	6	-2	3	6	-3	1	6	-5	3	6	-3	-13	-3.25	9	0.90
-1.35	3	7	-4	4	6	-2	5	6	-1	3	7	-4	-11	-2.75	7	0.70
-0.90	4	7	-3	6	7	-1	2	6	-4	4	6	-2	-10	-2.50	10	1.00
-1.60	2	5	-3	4	7	-3	5	6	-1	4	5	-1	-8	-2.00	10	1.00
-1.05	2	5	-3	2	5	-3	2	5	-3	3	5	-2	-11	-2.75	7	0.70
-1.23	4	7	-3	4	7	-3	2	7	-5	3	6	-1	-12	-3.00	10	1.00
-1.00	3	6	-3	2	7	-5	2	5	-3	3	7	-4	-15	-3.75	9	0.90
0.00	2	5	-3	5	5	0	3	6	-3	4	6	-2	-8	-2.00	10	1.00
												-25.73				

SERVQUAL NO PONDERADO -2.06
 Seguridad
 SERVQUAL PONDERADO -1.85



Ponderación por puesto Mujeres Sindicalizadas										Ponderación por puesto Mujeres Sindicalizadas																							
Oficinistas										Oficinistas																							
6	7	-1	4	6	-2	5	7	-2	4	6	-2	-7	-1.75	7	0.70	-1.23	4	6	-2	6	7	-1	5	6	-1	6	6	0	-4	-1.00	8	0.90	-0.90
4	6	-2	6	7	-1	6	7	-1	4	6	-2	-6	-1.50	7	0.70	-1.05	4	6	-2	4	6	-2	4	6	-2	2	5	-3	-9	-2.25	9	0.90	-2.03
4	6	-2	3	6	-3	5	7	-2	5	7	-2	-9	-2.25	6	0.60	-1.35	3	6	-3	4	6	-2	7	6	1	6	7	-1	-6	-1.25	9	0.80	-1.13
4	5	-1	4	7	-3	4	5	-1	4	7	-3	-8	-2.00	6	0.60	-1.20	4	7	-3	5	6	-1	5	7	-2	4	7	-3	-9	-2.25	10	1.00	-2.25
2	5	-3	4	7	-3	4	6	-2	3	6	-3	-11	-2.75	6	0.60	-1.65	4	6	-2	6	3	3	7	6	1	4	6	-2	0	0.00	8	0.80	0.00
5	7	-2	5	7	-2	3	7	-4	6	7	-1	-9	-2.25	5	0.50	-1.13	6	7	-1	4	6	-2	4	7	-3	4	6	-2	-8	-2.00	9	0.80	-1.80
2	4	-2	5	6	-1	6	7	-1	4	6	-2	-8	-1.50	6	0.60	-0.90	2	5	-3	2	4	-2	4	7	-3	2	4	-2	-10	-2.50	9	0.80	-2.25
3	4	-1	4	7	-3	4	6	-2	4	6	-2	-8	-2.00	7	0.70	-1.40	4	6	-2	6	4	2	3	6	-3	4	4	0	-3	-0.75	10	1.00	-0.75
4	6	-2	4	6	-2	4	7	-3	4	6	-2	-9	-2.25	7	0.70	-1.58	4	8	-2	6	6	0	4	6	-2	6	7	-1	-6	-1.25	9	0.80	-1.13
3	6	-3	4	6	-2	3	5	-2	3	6	-3	-10	-2.50	6	0.60	-1.50	4	6	-2	6	6	0	5	6	-1	3	6	-3	-8	-1.50	9	0.80	-1.35
6	7	-1	3	6	-3	4	6	-2	4	6	-2	-8	-2.00	6	0.60	-1.20	3	6	-3	6	7	-1	3	6	-3	6	7	-1	-8	-2.00	9	0.90	-1.80
4	5	-1	5	6	-1	6	7	-1	5	6	-1	-4	-1.00	8	0.80	-0.80	5	6	-1	3	5	-2	4	6	-2	4	6	-2	-7	-1.75	6	0.60	-1.05
6	7	-1	3	6	-3	3	6	-3	4	6	-2	-9	-2.25	7	0.70	-1.58	4	6	-2	4	6	-2	4	6	-2	4	6	-2	-8	-2.00	9	0.80	-1.80
3	6	-3	4	7	-3	4	6	-2	4	6	-2	-10	-2.50	8	0.80	-2.00	3	7	-4	4	6	-2	6	7	-1	4	7	-3	-10	-2.50	7	0.70	-1.75
3	5	-2	6	6	0	3	6	-2	4	6	-2	-7	-1.75	7	0.70	-1.23	4	7	-3	1	4	-3	4	6	-2	2	6	-4	-12	-3.00	9	0.80	-2.70
4	6	-2	5	6	-1	5	6	-1	4	6	-2	-6	-1.50	6	0.60	-0.90	4	7	-3	3	6	-3	4	6	-2	5	6	-1	-8	-2.25	8	0.80	-2.03
3	6	-3	3	7	-4	3	5	-2	4	7	-3	-12	-3.00	9	0.90	-2.70	3	6	-3	5	-2	3	7	-4	4	7	-3	-12	-3.00	8	0.80	-2.40	
3	4	-1	5	7	-2	3	6	-3	5	7	-2	-8	-2.00	6	0.60	-1.20	4	6	-2	4	7	-3	1	5	-4	5	7	-2	-11	-2.75	7	0.70	-1.93
5	5	0	5	5	0	4	6	-2	6	7	-1	-3	-0.75	8	0.80	-0.60	2	7	-5	2	6	-4	1	7	-6	2	6	-4	-19	-4.75	9	0.80	-4.28
SERVQUAL NO PONDERADO										SERVQUAL NO PONDERADO																							
Capacidad de Respuesta										Seguridad																							
SERVQUAL PONDERADO										SERVQUAL PONDERADO																							

Ponderación por escolaridad: Mujeres Sindicalizadas										Ponderación por escolaridad: Mujeres Sindicalizadas																							
Contador Público										Contador Público																							
4	6	-2	5	6	-1	5	6	-1	4	6	-2	-8	-1.50	7	0.70	-1.05	4	5	-1	5	4	1	6	5	1	4	7	-3	-2	-0.50	9	0.90	-0.45
3	5	-2	2	5	-3	5	7	-2	4	6	-2	-9	-2.25	7	0.70	-1.58	4	7	-3	4	7	-3	4	7	-3	2	6	-4	-13	-3.25	8	0.80	-2.60
2	6	-4	5	7	-2	6	7	-1	5	6	-1	-8	-2.00	8	0.80	-1.60	4	7	-3	4	5	-1	4	7	-3	4	7	-3	-10	-2.50	7	0.70	-1.75
5	7	-2	6	5	1	3	4	-1	5	7	-2	-4	-1.00	9	0.90	-0.90	3	7	-4	4	7	-3	4	5	-1	3	5	-2	-10	-2.50	10	1.00	-2.50
4	7	-3	4	7	-3	5	6	-1	8	5	1	-6	-1.50	7	0.70	-1.05	2	7	-5	2	4	-2	2	5	-3	2	5	-3	-13	-3.25	8	0.80	-2.60
Capacidad de Resp. SERVQUAL NO PONDERADO										Seguridad SERVQUAL NO PONDERADO																							
SERVQUAL PONDERADO										SERVQUAL PONDERADO																							

Ponderación por escolaridad: Mujeres Sindicalizadas										Ponderación por escolaridad: Mujeres Sindicalizadas																							
Lic. Adm. de Empresas										Lic. Adm. de Empresas																							
6	6	0	4	6	-2	5	6	-1	4	6	-2	-5	-1.25	5	0.50	-0.63	4	5	-1	5	6	-1	8	5	1	3	6	-3	-4	-1.00	8	0.80	-0.80
5	6	-1	4	5	-1	5	7	-2	3	6	-3	-7	-1.75	6	0.60	-1.05	4	5	-1	5	6	-1	4	5	-1	4	5	-1	-4	-1.00	8	0.80	-0.80
3	6	-3	6	7	-1	5	7	-2	4	6	-2	-8	-2.00	5	0.50	-1.00	4	6	-2	4	6	-2	7	4	3	1	4	-3	-4	-1.00	8	0.80	-0.80
4	6	-2	4	6	-2	4	6	-2	4	6	-2	-8	-2.00	6	0.60	-1.20	4	6	-2	3	6	-3	4	6	-2	6	5	1	-8	-1.50	8	0.80	-1.20
3	6	-3	3	6	-3	6	7	-2	4	6	-2	-10	-2.50	7	0.70	-1.75	3	6	-2	4	6	-2	7	6	1	4	5	-1	-4	-1.00	8	0.80	-0.80
3	5	-2	6	7	-1	4	7	-3	5	7	-2	-8	-2.00	6	0.60	-1.20	5	6	-1	6	5	1	4	6	-2	6	7	-1	-3	-0.75	9	0.90	-0.68
3	7	-4	2	5	-3	4	7	-3	4	7	-3	-13	-3.25	6	0.60	-1.95	5	6	-1	6	7	-1	7	6	1	3	6	-3	-4	-1.00	9	0.90	-0.90
3	5	-2	4	7	-3	4	6	-2	5	6	-1	-8	-2.00	7	0.70	-1.40	3	6	-3	4	5	-1	6	7	-1	3	6	-3	-8	-2.00	10	1.00	-2.00
5	6	-1	6	7	-1	5	6	-1	4	5	-1	-4	-1.00	6	0.60	-0.60	3	5	-2	2	4	-2	4	5	-1	4	4	0	-5	-1.25	9	0.90	-1.13
4	5	-1	5	6	-1	4	6	-2	5	7	-2	-8	-1.50	8	0.80	-0.90	4	7	-3	6	7	-1	2	6	-4	4	6	-2	-10	-2.50	10	1.00	-2.50
2	5	-3	5	7	-2	3	5	-2	6	7	-1	-8	-2.00	8	0.80	-1.60	2	5	-3	4	7	-3	5	6	-1	4	5	-1	-8	-2.00	10	1.00	-2.00
3	6	-3	6	7	-1	4	6	-2	6	7	-1	-7	-1.75	7	0.70	-1.23	4	7	-3	4	7	-3	2	7	-6	6	6	-1	-12	-3.00	10	1.00	-3.00
3	5	-2	6	5	1	6	7	-2	5	7	-2	-5	-1.25	8	0.80	-1.00	3	6	-3	2	7	-5	2	5	-3	3	7	-4	-15	-3.75	9	0.80	-3.38
SERVQUAL NO PONDERADO										SERVQUAL NO PONDERADO																							
Capacidad de Respuesta										Seguridad																							
SERVQUAL PONDERADO										SERVQUAL PONDERADO																							

Pond por escolaridad Mujeres Sind										Pond por escolaridad Mujeres Sind																							
Lic. En Ciencias de la Comunicación										Lic. En Ciencias de la Comunicación																							
4	5	-1	6	7	-1	6	7	-1	5	7	-2	-5	-1.25	6	0.60	-0.75	4	5	-1	2	5	-3	4	5	-1	3	6	-3	-8	-2.00	9	0.90	-1.80
4	5	-1	5	7	-2	4	7	-3	4	6	-2	-8	-2.00	6	0.60	-1.20	4	5	-1	3	5	-2	3	6	-3	4	5	-1	-7	-1.75	7	0.70	-1.23
2	6	-4	4	6	-2	4	6	-2	5	6	-1	-9	-2.25	8	0.80	-1.80	4	6	-2	6	6	0	3	6	-3	4	6	-2	-7	-1.75	9	0.90	-1.58
3	6	-3	5	6	-1	4	6	-2	3	6	-3	-9	-2.25	7	0.70	-1.58	2	6	-4	3	6	-3	4	6	-2	4	7	-3	-12	-3.00	10	1.00	-3.00
4	6	-2	3	6	-3	4	7	-3	4	6	-2	-10	-2.50	7	0.70	-1.75	3	6	-3	4	6	-2	3	6	-3	4	5	-1	-8	-2.25	10	1.00	-2.25
3	6	-3	4	7	-3	4	6	-2	4	6	-2	-10	-2.50	8	0.80	-2.00	3	7	-4	4	6	-2	6	7	-1	4	7	-3	-10	-2.50	7	0.70	-1.75
5	5	0	3	7	-4	4	6	-2	4	6	-2	-8	-2.00	6	0.60	-1.20	4	7	-3	3	4	-1	3	5	-2	2	7	-5	-11	-2.75	9	0.90	-2.48
5	6	-1	7	5	2	5	6	-1	5	7	-2	-2	-0.50	6	0.60	-0.30	2	6	-4	3	6	-3	3	6	-3	3	7	-4	-14	-3.50	5	0.50	-1.75
SERVQUAL NO PONDERADO										SERVQUAL NO PONDERADO																							
Capacidad de Respuesta										Seguridad																							
SERVQUAL PONDERADO										SERVQUAL PONDERADO																							

PRECIS CON

Pon por escolaridad	Muj Sind	Lic. Diseño Gráfico	Lic. en Sistemas
4 6 -2 3 7 -4 6 7 -1 4 6 -2 -9 -2.25 8 0.60			
6 7 -1 6 7 -1 4 7 -3 8 7 -1 -6 -1.50 6 0.60			
4 7 -3 6 7 -1 4 6 -2 3 6 -3 -9 -2.25 6 0.60			
4 6 -2 6 7 -1 4 6 -2 6 7 -1 -8 -1.50 6 0.60			
3 4 -1 5 7 -2 3 6 -3 5 7 -2 -8 -2.00 6 0.60			
4 4 0 7 6 1 4 6 -2 6 5 1 0 0.00 8 0.80			
-9.50			

Capacidad de Resp. SERVQUAL NO PONDER. -1.88

SERVQUAL PONDERADO

Pon por escolaridad	Muj Sind	Lic. Diseño Gráfico	Lic. en Sistemas
-1.35 2 6 -4 6 6 0 4 6 -2 8 7 -1 -7 -1.75 9 0.60 -1.58			
-0.90 2 4 -2 4 7 -3 4 7 -3 6 7 -1 -9 -2.25 9 0.90 -2.03			
-1.35 4 6 -2 8 7 -1 4 6 -2 2 6 -4 -9 -2.25 9 0.90 -2.03			
-0.90 4 6 -2 3 6 -3 1 6 -5 3 6 3 -13 -3.25 9 0.90 -2.93			
-1.20 4 6 -2 4 7 -3 1 5 -4 5 7 7 -2 -11 -2.75 7 0.70 -1.93			
0.00 2 5 -3 5 5 0 3 6 -3 4 6 -2 -8 -2.00 10 1.00 -2.00			
-5.70			

SERVQUAL NO PONDERADO

Seguridad

SERVQUAL PONDERADO

-0.95

-2.08

Pon por escolaridad	Mujeres Sindicalizadas	con preparatoria
6 7 -1 4 6 -2 5 7 -2 4 6 -2 -7 -1.75 7 0.70		
4 6 -2 3 6 -3 5 7 -2 5 7 -2 -9 -2.25 6 0.60		
4 5 -1 4 7 -3 4 5 -1 4 7 -3 -8 -2.00 6 0.60		
2 6 -4 5 7 -2 5 8 -1 2 6 -4 -11 -2.75 6 0.60		
2 5 -3 4 7 -3 4 6 -2 3 6 -3 -11 -2.75 6 0.60		
5 7 -2 5 7 -2 3 7 -4 6 7 -1 -9 -2.25 5 0.50		
2 4 -2 5 6 -1 6 7 -1 4 6 -2 -8 -1.50 6 0.60		
3 4 -1 4 7 -3 4 6 -2 4 6 -2 -8 -2.00 7 0.70		
4 5 -1 4 7 -3 5 7 -2 4 5 -1 -7 -1.75 8 0.80		
4 6 -2 6 7 -1 5 7 -2 3 7 -4 -9 -2.25 6 0.60		
4 6 -2 4 6 -2 4 7 -3 4 6 -2 -9 -2.25 7 0.70		
3 6 -3 4 6 -2 3 5 -2 3 6 -3 -10 -2.50 6 0.60		
6 7 -1 3 6 -3 4 6 -2 4 6 -2 -8 -2.00 8 0.60		
4 5 -1 5 6 -1 6 7 -1 5 6 -1 -4 -1.00 8 0.80		
6 7 -1 3 6 -3 3 6 -3 4 6 -2 -9 -2.25 7 0.70		
3 5 -2 6 8 0 3 6 -3 4 6 -2 -7 -1.75 7 0.70		
4 6 -2 5 6 -1 5 6 -1 4 6 -2 -6 -1.50 6 0.60		
3 6 -3 3 7 -4 3 5 -2 4 7 -3 -12 -3.00 9 0.90		
3 7 -4 4 5 -1 5 5 0 5 6 -1 -6 -1.50 9 0.90		
5 6 0 5 5 0 4 6 -2 6 7 -1 -3 -0.75 8 0.80		
-39.75		

SERVQUAL NO PONDERADO -1.99

Capacidad de Respuesta

SERVQUAL PONDERADO

Pon por escolaridad	Mujeres Sindicalizadas	con preparatoria
-1.23 4 6 -2 6 7 -1 5 6 -1 6 6 0 -4 -1.00 9 0.90 -0.90		
-1.35 3 6 -3 4 6 -2 7 6 1 6 7 -1 -5 -1.25 9 0.90 -1.13		
-1.20 4 7 -3 5 6 -1 5 7 -2 4 7 -3 -9 -2.25 10 1.00 -2.25		
-1.65 6 7 -1 5 6 -1 4 7 -3 4 5 -1 -6 -1.50 8 0.80 -1.20		
-1.65 4 6 -2 6 3 3 7 6 1 4 6 -2 0 0.00 8 0.80 0.00		
-1.13 6 7 -1 4 6 -2 4 7 -3 4 6 -2 -8 -2.00 9 0.90 -1.80		
-0.90 2 5 -3 2 4 -2 4 7 -3 2 4 -2 -10 -2.50 9 0.90 -2.25		
-1.40 4 6 -2 6 4 2 3 6 -3 4 4 0 -3 -0.75 10 1.00 -0.75		
-1.40 3 5 -2 5 4 1 5 6 -1 4 6 -2 -4 -1.00 10 1.00 -1.00		
-1.35 4 5 -1 5 6 -1 5 7 -2 4 6 -2 -6 -1.50 8 0.80 -1.20		
-1.58 4 6 -2 6 6 0 4 6 -2 6 7 -1 -5 -1.25 9 0.90 -1.13		
-1.50 4 6 -2 6 8 0 5 6 -1 3 6 -3 -8 -1.50 9 0.90 -1.35		
-1.20 3 6 -3 6 7 -1 3 6 -3 6 7 -1 -8 -2.00 9 0.90 -1.80		
-0.80 5 6 -3 3 5 -2 4 6 -2 4 6 -2 -7 -1.75 6 0.60 -1.05		
-1.58 4 6 -2 4 6 -2 4 6 -2 4 6 -2 -8 -2.00 9 0.90 -1.80		
-1.23 4 7 -3 1 4 -3 4 6 -2 2 6 -4 -12 -3.00 9 0.90 -2.70		
-0.90 4 7 -3 3 6 -3 4 6 -2 5 6 -1 -9 -2.25 9 0.90 -2.03		
-2.70 3 6 -3 3 5 -2 3 7 -4 4 7 -3 -12 -3.00 8 0.80 -2.40		
-1.35 3 7 -4 4 6 -2 5 8 -1 3 7 4 -11 -2.75 7 0.70 -1.93		
-0.60 2 7 -5 2 6 -4 1 7 -6 2 6 -4 -19 -4.75 9 0.90 -4.28		
-26.68		

SERVQUAL NO PONDERADO -1.90

Seguridad

SERVQUAL PONDERADO

-1.33

-1.65

Ponderación por escolaridad	Mujeres Sindicalizadas	Contador Privado
4 6 -2 6 7 -1 6 7 -1 4 6 -2 -8 -1.50 7 0.70		
3 6 -3 6 7 -1 2 4 -2 6 7 -1 -7 -1.75 7 0.70		
3 6 -3 6 7 -1 5 6 -1 6 7 -1 -6 -1.50 6 0.60		
5 6 -1 4 7 -3 4 6 -2 6 7 -1 -7 -1.75 7 0.70		
4 6 -2 5 6 -1 3 6 -3 4 6 -2 -8 -2.00 7 0.70		
4 6 -2 4 6 -2 5 7 -2 4 7 -3 -9 -2.25 7 0.70		
4 6 -2 4 6 -2 6 7 -1 2 6 -4 -9 -2.25 7 0.70		
4 6 -2 4 5 -1 6 7 -1 6 7 -1 -5 -1.25 8 0.60		
4 5 -1 5 6 -1 5 6 -1 1 4 -3 -6 -1.50 7 0.70		
4 4 0 4 5 -1 4 7 -3 4 5 -1 -5 -1.25 7 0.70		
4 5 -1 3 6 -3 3 5 -2 5 6 -1 -7 -1.75 6 0.60		
-18.75		

SERVQUAL NO PONDERADO -1.70

Capacidad de Respuesta

SERVQUAL PONDERADO

Ponderación por escolaridad	Mujeres Sindicalizadas	Contador Privado
-1.05 4 6 -2 4 6 -2 4 6 -2 2 5 -3 -9 -2.25 9 0.90 -2.03		
-1.23 5 6 -1 3 6 -3 4 6 -2 2 6 -4 -10 -2.50 10 1.00 -2.50		
-0.90 4 5 -1 5 6 -1 4 5 -1 3 6 -3 -6 -1.50 7 0.70 -1.05		
-1.23 3 5 -2 4 6 -2 4 6 -2 6 5 1 -5 -1.25 10 1.00 -1.25		
-1.40 5 7 -2 4 4 0 4 6 -2 2 5 -3 -7 -1.75 9 0.90 -1.58		
-1.58 3 6 -3 6 6 0 5 6 -1 3 6 -3 -7 -1.75 8 0.80 -1.40		
-1.58 4 6 -2 3 5 -2 4 6 -2 4 5 -1 -7 -1.75 9 0.90 -1.58		
-0.75 3 6 -3 4 6 -2 5 8 -1 4 6 -2 -8 -2.00 9 0.90 -1.80		
-1.05 4 5 -1 5 6 -1 4 5 -1 5 4 1 -2 -0.50 9 0.90 -0.45		
-0.68 3 6 -3 3 5 -2 3 6 -3 3 5 -2 -10 -2.50 8 0.80 -2.00		
-1.05 2 5 -3 2 5 -3 2 5 -3 3 5 -2 -11 -2.75 7 0.70 -1.93		
-20.50		

SERVQUAL NO PONDERADO -1.86

Seguridad

SERVQUAL PONDERADO

-12.68

-1.60

Ponderación por edad	Mujeres Sindicalizadas	de 19 a 28 años
2 4 -2 5 6 -1 6 7 -1 4 6 -2 -6 -1.50 6 0.60		
4 5 -1 5 6 -1 6 7 -1 5 6 -1 -4 -1.00 8 0.80		
4 6 -2 6 7 -1 6 7 -1 4 6 -2 -8 -1.50 7 0.70		
3 7 -4 4 5 -1 5 5 0 5 6 -1 -6 -1.50 9 0.90		
4 6 -2 3 6 -3 5 7 -2 5 7 -2 -9 -2.25 6 0.60		
6 7 -1 3 6 -3 4 6 -2 4 6 -2 -8 -2.00 6 0.60		
4 6 -2 5 6 -1 5 6 -1 4 6 -2 -6 -1.50 6 0.60		
2 6 -4 4 6 -2 4 6 -2 5 6 -1 -9 -2.25 8 0.80		
4 5 -1 4 7 -3 4 5 -1 4 7 -3 -8 -2.00 6 0.60		
5 7 -2 5 7 -2 3 7 -4 6 7 -1 -9 -2.25 5 0.50		
4 6 -2 4 6 -2 4 7 -3 4 6 -2 -9 -2.25 7 0.70		
6 7 -1 4 6 -2 5 7 -2 4 6 -2 -7 -1.75 7 0.70		
2 5 -3 4 7 -3 4 6 -2 3 6 -3 -11 -2.75 6 0.60		
4 6 -2 4 6 -2 6 7 -1 2 6 -4 -9 -2.25 7 0.70		
6 7 -1 3 6 -3 3 6 -3 4 6 -2 -9 -2.25 7 0.70		
3 4 -1 4 7 -3 4 6 -2 4 6 -2 -8 -2.00 7 0.70		
3 6 -3 3 6 -3 5 7 -2 4 6 -2 -10 -2.50 7 0.70		
4 6 -2 4 6 -2 5 7 -2 4 6 7 -3 -8 -2.25 7 0.70		
4 6 -2 4 5 -1 6 7 -1 6 7 -1 -5 -1.25 6 0.60		
-37.00		

SERVQUAL NO PONDERADO -1.95

Capacidad de Respuesta

SERVQUAL PONDERADO

Ponderación por edad	Mujeres Sindicalizadas	de 19 a 28 años
-0.90 2 5 -3 2 4 -2 4 7 -3 2 4 -2 -10 -2.50 9 0.90 -2.25		
-0.80 5 6 -1 3 5 -2 4 6 -2 4 6 -2 -7 -1.75 6 0.60 -1.05		
-1.05 4 6 -2 4 6 -2 4 6 -2 2 5 -3 -9 -2.25 9 0.90 -2.03		
-1.35 3 7 -4 4 6 -2 5 6 -1 3 7 -4 -11 -2.75 7 0.70 -1.93		
-1.35 3 6 -3 4 6 -2 7 6 1 6 7 -1 -5 -1.25 9 0.90 -1.13		
-1.20 3 6 -3 6 7 -1 3 6 -3 6 7 -1 -8 -2.00 9 0.90 -1.80		
-0.90 4 7 -3 3 6 -3 4 6 -2 5 6 -1 -9 -2.25 9 0.90 -2.03		
-1.80 4 6 -2 6 8 0 3 6 -3 4 6 -2 -7 -1.75 9 0.90 -1.58		
-1.20 4 7 -3 5 8 -1 5 7 -2 4 7 -3 -9 -2.25 10 1.00 -2.25		
-1.13 6 7 -1 4 6 -2 4 7 -3 4 6 -2 -8 -2.00 9 0.90 -1.80		
-1.58 4 6 -2 6 6 0 4 6 -2 6 7 -1 -5 -1.25 9 0.90 -1.13		
-1.23 4 6 -2 6 7 -1 5 6 -1 6 6 0 -4 -1.00 9 0.90 -0.90		
-1.65 4 6 -2 6 3 3 7 6 1 4 6 -2 0 0.00 8 0.80 0.00		
-1.58 4 6 -2 3 5 -2 4 6 -2 4 5 -1 -7 -1.75 9 0.90 -1.58		
-1.58 4 6 -2 4 6 -2 4 6 -2 4 6 -2 -8 -2.00 9 0.90 -1.80		
-1.40 4 6 -2 6 4 2 3 6 -3 4 4 0 -3 -0.75 10 1.00 -0.75		
-1.75 3 5 -2 4 6 -2 7 6 1 4 5 -1 -4 -1.00 8 0.80 -0.80		
-1.58 3 6 -3 6 8 0 5 6 -1 3 6 -3 -7 -1.75 8 0.80 -1.40		
-0.75 3 6 -3 4 6 -2 5 6 -1 4 6 -2 -8 -2.00 9 0.90 -1.80		
-24.75		

Seguridad SERVQUAL NO PONDERADO

SERVQUAL PONDERADO

-1.30

-1.47

Ponderación por puesto Mujeres Sindicalizadas										Oficinistas									
7	7	0	6	4	2	4	4	0	4	6	-2	4	6	-2	2	0.40	10	1.00	
6	7	-1	4	6	-2	7	6	1	6	4	2	6	4	2	2	0.40	10	1.00	
7	7	0	6	7	-1	6	7	-1	7	6	1	7	8	1	0	0.00	8	0.80	
7	6	1	3	5	-2	5	6	0	4	4	0	5	7	-2	-3	-0.60	7	0.70	
7	7	0	7	5	2	6	5	1	6	5	1	5	6	-1	3	0.60	7	0.70	
4	7	-3	5	6	-1	3	6	-3	4	4	0	6	7	-1	-8	-1.60	10	1.00	
6	7	-1	8	7	-1	4	7	-3	6	5	1	7	5	2	-2	-0.40	7	0.70	
3	6	-3	4	6	-2	4	6	-2	4	3	1	3	6	-3	-9	-1.80	6	0.60	
5	6	-1	3	6	-3	3	6	-3	7	6	1	6	6	0	-6	-1.20	10	1.00	
7	5	2	4	6	-2	4	6	-2	4	6	-2	4	6	-2	-6	-1.20	10	1.00	
3	6	-3	6	5	1	1	5	-4	6	4	2	5	6	-1	-5	-1.00	10	1.00	
6	7	-1	4	5	-1	4	5	-1	6	6	0	5	6	-1	-4	-0.80	10	1.00	
4	6	-2	2	5	-3	5	0	4	4	0	5	6	1	-6	-1.20	8	0.80		
7	6	1	5	6	-1	3	6	-3	5	7	-2	6	7	-1	-6	-1.20	6	0.60	
3	6	-3	6	6	0	3	6	-3	4	6	-2	6	7	-1	-9	-1.80	5	0.50	
4	5	-1	6	5	1	2	5	-3	4	6	-2	5	7	-2	-7	-1.40	5	0.50	
3	6	-3	6	5	1	2	6	-4	5	7	-2	5	7	-2	-10	-2.00	10	1.00	
2	6	-4	5	7	-2	5	0	5	7	-2	6	7	-1	-9	-1.80	9	0.90		
4	7	-3	4	5	-1	3	4	-1	4	6	-2	3	7	-4	-11	-2.20	10	1.00	
																-19.60			
																SERVQUAL NO PONDERADO	-1.03		
																Empatía			
																SERVQUAL PONDERADO	-0.86		

Mujeres Sindicalizadas		Oficinistas	
-0.40	Oficinista	25	Preparatoria
0.40	Oficinista	20	Contador Privado
0.00	Oficinista	21	Preparatoria
-0.42	Oficinista	23	Preparatoria
0.42	Oficinista	25	Preparatoria
-1.60	Oficinista	23	Preparatoria
-0.28	Oficinista	19	Preparatoria
-1.08	Oficinista	28	Preparatoria
-1.20	Oficinista	23	Preparatoria
-1.20	Oficinista	35	Preparatoria
-1.00	Oficinista	21	Preparatoria
-0.80	Oficinista	19	Preparatoria
-0.96	Oficinista	27	Preparatoria
-0.72	Oficinista	38	Lic. Ciencias de la Comunicación
-0.80	Oficinista	32	Preparatoria
-0.70	Oficinista	21	Preparatoria
-2.00	Oficinista	39	Preparatoria
-1.62	Oficinista	38	Lic. Sistemas Computacionales
-2.20	Oficinista	32	Preparatoria

Ponderación por escolarid. Mujeres Sindicalizadas										Contador Público									
5	8	-1	6	8	0	4	6	-2	4	6	-2	8	5	1	-4	-0.80	6	0.60	
4	5	-1	5	7	-2	6	7	-1	6	7	-1	4	7	-3	-8	-1.60	6	0.60	
4	7	-3	4	7	-3	4	7	-3	5	7	-2	4	7	-3	-14	-2.80	6	0.60	
4	6	-2	5	5	0	4	5	-1	3	6	-3	4	6	-2	-8	-1.60	8	0.80	
4	6	-2	6	7	-1	2	6	-4	3	6	-3	4	7	-3	-13	-2.60	9	0.90	
																-9.40			
																SERVQUAL NO PONDERADO	-1.88		
																Empatía			
																SERVQUAL PONDERADO	-1.35		

-0.48	Aux Finan	46	Contador Público
-0.68	Aux "B"	39	Contador Público
-1.68	Aux Finan	44	Contador Público
-1.28	Aux "A"	31	Contador Público
-2.34	Aux "B"	56	Contador Público

Ponderación por escolarid. Mujeres Sindicalizadas										Lic. Adm. de Empresas										
7	6	1	6	5	1	4	5	-1	1	5	-4	4	5	-1	-4	-0.80	10	1.00		
5	8	-1	5	6	-1	5	6	-1	5	4	1	8	5	1	-1	-0.20	9	0.90		
4	7	-3	4	7	-3	4	7	-3	4	4	0	7	6	1	-8	-1.60	9	0.90		
5	6	-1	3	6	-3	3	6	-3	4	6	-2	3	6	-3	-12	-2.40	10	1.00		
6	7	-1	5	7	-2	6	7	-1	6	5	1	8	5	1	-2	-0.40	5	0.50		
6	7	-1	7	6	1	3	6	-3	6	6	-1	5	6	-1	-5	-1.00	8	0.80		
4	7	-3	5	7	-2	4	7	-3	6	5	1	4	6	-2	-9	-1.80	8	0.80		
3	6	-3	4	7	-3	6	7	-1	4	6	-2	4	5	-1	-10	-2.00	6	0.60		
4	6	-2	4	6	-2	5	6	-1	4	7	-3	6	5	1	-7	-1.40	5	0.50		
4	5	-1	5	6	-1	3	7	-4	3	6	-3	4	5	-1	-10	-2.00	9	0.90		
3	5	-2	5	6	-1	4	5	-1	4	7	-3	5	6	-1	-8	-1.60	9	0.90		
4	6	-2	5	6	-1	2	6	-4	5	7	-2	3	5	-2	-11	-2.20	8	0.80		
3	6	-3	6	7	-1	1	6	-5	5	5	0	4	6	-2	-11	-2.20	6	0.60		
																-19.60				
																Empatía	SERVQUAL NO PONDERADO	-1.51		
																SERVQUAL PONDERADO	-1.21			

Mujeres Sindicalizadas		Lic. Adm. de Empresas	
-0.80	Aux "B"	35	Lic. Adm de Empresas
-0.18	Aux Finan	32	Lic. Adm de Empresas
-1.44	Aux Finan	47	Lic. Adm de Empresas
-2.40	Aux "A"	54	Lic. Adm de Empresas
-0.20	Aux Finan	28	Lic. Adm de Empresas
-0.80	Aux "A"	56	Lic. Adm de Empresas
-1.44	Aux "B"	39	Lic. Adm de Empresas
-1.20	Aux Cont	54	Lic. Adm de Empresas
-0.70	Aux Cont	47	Lic. Adm de Empresas
-1.80	Aux Cont	36	Lic. Adm de Empresas
-1.44	Aux Cont	45	Lic. Adm de Empresas
-1.98	Aux Cont	38	Lic. Adm de Empresas
-1.32	Aux Cont	34	Lic. Adm de Empresas

Ponderación por escolarid. Mujeres Sindicalizadas										Lic. En Ciencias de la Comunicación										
5	7	-2	7	6	1	4	6	-2	6	5	1	6	5	1	-1	-0.20	8	0.80		
4	7	-3	7	6	1	3	6	-3	6	5	1	6	5	1	-3	-0.60	9	0.90		
4	6	-2	4	6	-2	5	6	-1	4	6	-2	3	6	-3	-10	-2.00	10	1.00		
5	6	-1	6	7	-1	4	7	-3	3	6	-3	7	6	1	-7	-1.40	6	0.60		
5	7	-2	6	8	0	4	6	-2	3	6	-3	6	8	0	-7	-1.40	5	0.50		
7	6	1	5	6	-1	3	6	-3	5	7	-2	6	7	-1	-6	-1.20	6	0.60		
4	5	-1	6	7	-1	2	4	-2	5	6	-1	6	7	-1	-6	-1.20	8	0.80		
5	4	1	4	5	-2	3	6	-3	4	7	-3	3	6	-3	-10	-2.00	7	0.70		
																-10.00				
																Empatía	SERVQUAL NO PONDERADO	-1.25		
																SERVQUAL PONDERADO	-0.92			

Mujeres Sindicalizadas		Lic. En Ciencias de la Comunicación	
-0.16	Aux "A"	46	Lic. Ciencias de la Comunicación
-0.54	Aux Cont	35	Lic. Ciencias de la Comunicación
-2.00	Aux Cont	22	Lic. Ciencias de la Comunicación
-0.84	Aux Cont	39	Lic. Ciencias de la Comunicación
-0.70	Aux Finan	54	Lic. Ciencias de la Comunicación
-0.72	Oficinista	38	Lic. Ciencias de la Comunicación
-0.96	Aux "B"	46	Lic. Ciencias de la Comunicación
-1.40	Aux Finan	57	Lic. Ciencias de la Comunicación

TESIS CON
FALLA DE SERENI

Ponderación por escolaridad Mujeres Sindicalizadas										Lic. En Diseño Gráfico y Lic en Sistemas		Mujeres sindicalizadas Lic. En Diseño Gráfico y Lic en Sistemas										
5	6	-1	3	6	-3	4	6	-2	3	4	-1	6	6	0	-7	-1.40	7	0.70	-0.98	Aux "A"	37	Lic. Diseño Gráfico
6	7	-1	7	6	1	3	6	-3	4	3	1	6	5	1	-1	-0.20	10	1.00	-0.20	Aux "A"	49	Lic. Diseño Gráfico
5	6	-1	4	7	-3	4	6	-2	6	5	1	4	6	-2	-7	-1.40	10	1.00	-1.40	Aux Finan	36	Lic. Diseño Gráfico
6	6	0	3	6	-3	4	6	-2	4	6	-2	6	6	0	-7	-1.40	8	0.80	-1.12	Aux Cont.	48	Lic. Diseño Gráfico
2	6	-4	5	7	-2	5	5	0	5	7	-2	6	7	-1	-9	-1.80	9	0.90	-1.62	Oficinista	38	Lic. Diseño Gráfico
4	5	-1	4	6	-2	2	5	-3	3	5	-2	3	5	-2	-10	-2.00	9	0.90	-1.80	Aux Cont.	54	Lic. Diseño Gráfico
SERVQUAL NO PONDERADO																						
Empatía																						
SERVQUAL PONDERADO																						

-1.19

Ponderación por escolaridad Mujeres Sindicalizadas con preparatoria										Mujeres Sindicalizadas con preparatoria												
7	7	0	6	4	2	4	4	0	4	6	-2	4	6	-2	-2	-0.40	10	1.00	-0.40	Oficinista	25	Preparatoria
7	7	0	6	7	-1	6	7	-1	7	6	1	7	6	1	0	0.00	8	0.80	0.00	Oficinista	21	Preparatoria
7	6	1	3	5	-2	5	5	0	4	4	0	5	7	-2	-3	-0.60	7	0.70	-0.42	Oficinista	23	Preparatoria
6	5	1	7	7	0	5	7	-2	7	6	1	4	7	-3	-3	-0.60	7	0.70	-0.42	Aux Cont.	36	Preparatoria
7	7	0	7	5	2	8	5	1	6	5	1	5	8	-1	3	0.60	7	0.70	0.42	Oficinista	25	Preparatoria
4	7	-3	5	6	-1	3	6	-3	4	4	0	6	7	-1	-8	-1.60	10	1.00	-1.60	Oficinista	23	Preparatoria
6	7	-1	6	7	-1	4	7	-3	6	5	1	7	5	2	-2	-0.40	7	0.70	-0.28	Oficinista	19	Preparatoria
3	6	-3	4	6	-2	4	6	-2	4	3	1	3	6	-3	-9	-1.80	6	0.60	-1.08	Oficinista	28	Preparatoria
5	7	-2	3	6	-3	3	6	-3	4	6	-2	6	5	1	-9	-1.80	5	0.50	-0.90	Aux Cont.	45	Preparatoria
6	7	-1	7	6	1	3	6	-3	4	6	-2	6	5	1	-4	-0.80	10	1.00	-0.80	Aux Cont.	45	Preparatoria
5	6	-1	3	6	-3	3	6	-3	7	6	1	6	6	0	-6	-1.20	10	1.00	-1.20	Oficinista	23	Preparatoria
7	5	2	4	6	-2	4	6	-2	4	6	-2	4	6	-2	-6	-1.20	10	1.00	-1.20	Oficinista	35	Preparatoria
3	6	-3	6	6	1	1	5	-4	6	4	2	6	6	-1	-5	-1.00	10	1.00	-1.00	Oficinista	21	Preparatoria
6	7	-1	4	5	-1	4	5	-1	6	6	0	5	6	-1	-4	-0.80	10	1.00	-0.80	Oficinista	18	Preparatoria
4	6	-2	2	5	-3	5	5	0	4	4	0	5	6	-1	-8	-1.20	8	0.80	-0.98	Oficinista	27	Preparatoria
3	6	-3	6	6	0	3	6	-3	4	6	-2	6	7	-1	-9	-1.80	5	0.50	-0.90	Oficinista	32	Preparatoria
4	5	-1	6	5	1	2	5	-3	4	6	-2	5	7	-2	-7	-1.40	5	0.50	-0.70	Oficinista	21	Preparatoria
3	6	-3	6	5	1	2	6	-4	5	7	-2	5	7	-2	-10	-2.00	10	1.00	-2.00	Oficinista	39	Preparatoria
3	6	-3	4	6	-2	3	5	-2	3	6	-3	4	6	-2	-12	-2.40	10	1.00	-2.40	Aux Cont.	20	Preparatoria
4	7	-3	4	5	-1	3	4	-1	4	6	-2	3	7	-4	-11	-2.20	10	1.00	-2.20	Oficinista	32	Preparatoria
SERVQUAL NO PONDERADO																						
Empatía																						
SERVQUAL PONDERADO																						

-18.84

-0.94

Ponderación por escolaridad Mujeres Sindicalizadas Contador Privado										Mujeres Sindicalizadas Contador Privado												
6	7	-1	4	8	-2	7	6	1	8	4	2	6	4	2	2	0.40	10	1.00	0.40	Oficinista	20	Contador Privado
7	4	3	4	7	-3	4	7	-3	1	5	-4	7	6	1	-8	-1.20	8	0.80	-0.72	Aux Cont.	34	Contador Privado
4	4	0	7	6	1	6	6	0	6	5	1	6	5	1	3	0.60	10	1.00	0.60	Aux Cont.	50	Contador Privado
4	7	-3	7	7	0	5	7	-2	6	5	1	7	6	1	-3	-0.60	6	0.60	-0.36	Aux Cont.	45	Contador Privado
4	7	-3	1	4	-3	6	4	2	3	6	-3	4	6	-2	-9	-1.80	10	1.00	-1.80	Aux Finan	49	Contador Privado
6	7	-1	3	6	-3	4	6	-2	3	6	-3	3	6	-3	-12	-2.40	5	0.50	-1.20	Aux Finan	28	Contador Privado
6	7	-1	6	8	0	3	6	-3	4	6	-2	3	6	-3	-9	-1.80	8	0.80	-1.44	Aux Cont.	27	Contador Privado
6	7	-1	5	7	-2	5	7	-2	4	6	-2	3	6	-3	-10	-2.00	8	0.80	-1.60	Aux Cont.	28	Contador Privado
7	6	1	4	5	-1	1	5	-4	0	4	2	6	5	0	-2	-0.40	5	0.50	-0.20	Aux Cont.	53	Contador Privado
4	6	-2	5	6	-1	2	4	-2	3	6	-3	5	0	-1	-9	-1.80	10	1.00	-1.80	Aux "B"	31	Contador Privado
5	4	1	6	7	-1	3	5	-2	4	5	-1	4	7	-3	-6	-1.20	9	0.90	-1.08	Aux Cont.	54	Contador Privado
SERVQUAL NO PONDERADO																						
Empatía																						
SERVQUAL PONDERADO																						

-9.20

-0.84

Ponderación por edad Mujeres Sindicalizadas de 19 a 28 años										Mujeres Sindicalizadas de 19 a 28 años												
6	7	-1	6	7	-1	4	7	-3	6	5	1	7	5	2	-2	-0.40	7	0.70	-0.28	Oficinista	19	Preparatoria
6	7	-1	4	5	-1	4	5	-1	6	6	0	5	6	-1	-4	-0.80	10	1.00	-0.80	Oficinista	19	Preparatoria
6	7	-1	4	6	-2	7	6	1	6	4	2	6	4	2	2	0.40	10	1.00	0.40	Oficinista	20	Contador Privado
3	6	-3	4	6	-2	3	5	-2	3	6	-3	4	6	-2	-12	-2.40	10	1.00	-2.40	Aux Cont.	20	Preparatoria
7	7	0	6	7	-1	6	7	-1	7	6	1	7	6	1	0	0.00	8	0.80	0.00	Oficinista	21	Preparatoria
3	6	-3	6	5	1	1	5	-4	6	4	2	5	6	-1	-5	-1.00	10	1.00	-1.00	Oficinista	21	Preparatoria
4	5	-1	6	5	1	2	5	-3	4	6	-2	5	7	-2	-7	-1.40	5	0.50	-0.70	Oficinista	21	Preparatoria
4	6	-2	4	6	-2	5	6	-1	4	6	-2	3	6	-3	-10	-2.00	10	1.00	-2.00	Aux Cont.	22	Lic. Ciencias de la Comunicación
7	6	1	3	5	-2	5	5	0	4	4	0	5	7	-2	-3	-0.60	7	0.70	-0.42	Oficinista	23	Preparatoria
4	7	-3	5	6	-1	3	6	-3	4	4	0	6	7	-1	-8	-1.60	10	1.00	-1.60	Oficinista	23	Preparatoria
5	6	-1	3	6	-3	3	6	-3	7	6	1	6	6	0	-8	-1.20	10	1.00	-1.20	Oficinista	23	Preparatoria
7	7	0	6	4	2	4	4	0	4	6	-2	4	6	-2	-2	-0.40	10	1.00	-0.40	Oficinista	25	Preparatoria
7	7	0	7	5	2	6	5	1	6	5	1	5	6	-1	3	0.60	7	0.70	0.42	Oficinista	25	Preparatoria
6	7	-1	6	8	0	3	6	-3	4	6	-2	3	6	-3	-9	-1.80	8	0.80	-1.44	Aux Cont.	27	Contador Privado
4	6	-2	2	5	-3	5	5	0	4	4	0	5	6	-1	-8	-1.20	8	0.80	-0.96	Oficinista	27	Preparatoria
3	6	-3	4	6	-2	4	6	-2	4	3	1	3	6	-3	-9	-1.80	6	0.60	-1.08	Oficinista	28	Preparatoria
6	7	-1	5	7	-2	6	7	-1	6	5	1	6	5	1	-2	-0.40	5	0.50	-0.20	Aux Finan	28	Lic. Adm de Empresas
6	7	-1	3	6	-3	4	6	-2	3	6	-3	3	6	-3	-12	-2.40	5	0.50	-1.20	Aux Finan	28	Contador Privado
6	7	-1	5	7	-2	5	7	-2	4	6	-2	3	6	-3	-10	-2.00	8	0.80	-1.60	Aux Cont.	28	Contador Privado
SERVQUAL NO PONDERADO																						
Empatía																						
SERVQUAL PONDERADO																						

-20.40

-0.87

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

Ponderación por edad Mujeres Sindicalizadas de 31 a 39 años																		
4	6	-2	5	8	-1	2	4	-2	3	6	-3	5	6	-1	-9	-1.80	10	1.00
4	6	-2	5	5	0	4	5	-1	3	6	-3	4	8	-2	-8	-1.60	8	0.80
5	6	-1	5	6	-1	5	6	-1	5	4	1	6	5	1	-1	-0.20	9	0.90
3	6	-3	6	6	0	3	6	-3	4	6	-2	6	7	-1	-9	-1.60	5	0.50
4	7	-3	4	5	-1	3	4	-1	4	6	-2	3	7	-4	-11	-2.20	10	1.00
7	4	3	4	7	-3	4	7	-3	1	5	-4	7	8	1	-6	-1.20	8	0.80
3	6	-3	8	7	-1	1	6	-5	5	5	0	4	8	-2	-11	-2.20	8	0.80
7	6	1	6	5	1	4	5	-1	5	4	5	-1	4	4	5	-1	10	1.00
4	7	-3	7	6	1	3	6	-3	6	5	1	6	5	1	-3	-0.60	9	0.90
7	5	-2	4	8	-2	4	8	-2	4	6	-2	4	8	-2	-6	-1.20	10	1.00
6	5	1	7	7	0	5	7	-2	7	8	1	4	7	-3	-3	-0.60	7	0.70
5	8	-1	4	7	-3	4	8	-2	8	5	1	4	8	-2	-7	-1.40	10	1.00
4	5	-1	5	8	-1	3	7	-4	3	8	-3	4	5	-1	-10	-2.00	9	0.90
5	6	-1	3	6	-3	4	6	-2	3	4	-1	6	6	0	-7	-1.40	7	0.70
7	6	1	5	6	-1	3	6	-3	5	7	-2	6	7	-1	-6	-1.20	6	0.60
2	6	-4	5	7	-2	5	5	0	5	7	-2	6	7	-1	-9	-1.80	9	0.90
4	6	-2	5	6	-1	2	6	-4	5	7	-2	3	5	-2	-11	-2.20	9	0.90
5	6	-1	6	7	-1	4	7	-3	3	6	-3	7	8	1	-7	-1.40	6	0.60
4	5	-1	5	7	-2	6	7	-1	6	7	-1	4	7	-3	-8	-1.60	6	0.60
4	7	-3	5	7	-2	4	7	-3	6	5	1	4	6	-2	-9	-1.80	8	0.80
3	6	-3	8	5	1	2	6	-4	5	7	-2	5	7	-2	-10	-2.00	10	1.00
													-31.00					
Empatía SERVQUAL NO PONDERADO													-1.48					
SERVQUAL PONDERADO													-1.20					

Mujeres Sindicalizadas de 31 a 39 años																
-1.80	Aux."B"	31	Contador Privado													
-1.28	Aux."A"	31	Contador Público													
-0.18	Aux.Finan	32	Lic. Adm de Empresas													
-0.90	Oficinista	32	Preparatoria													
-2.20	Oficinista	32	Preparatoria													
-0.72	Aux.Cont.	34	Contador Privado													
-1.32	Aux.Cont.	34	Lic. Adm de Empresas													
-0.80	Aux."B"	35	Lic. Adm de Empresas													
-0.54	Aux.Cont.	35	Lic. Ciencias de la Comunicación													
-1.20	Oficinista	35	Preparatoria													
-0.42	Aux.Cont.	36	Preparatoria													
-1.40	Aux.Finan	36	Lic. Sistemas Computacionales													
-1.80	Aux.Cont.	36	Lic. Adm de Empresas													
-0.98	Aux."A"	37	Lic. Diseño Gráfico													
-0.72	Oficinista	38	Lic. Ciencias de la Comunicación													
-1.62	Oficinista	38	Lic. Sistemas Computacionales													
-1.98	Aux.Cont.	38	Lic. Adm de Empresas													
-0.84	Aux.Cont.	39	Ing. Químico													
-0.98	Aux."B"	39	Contador Público													
-1.44	Aux."B"	39	Lic. Adm de Empresas													
-2.00	Oficinista	39	Preparatoria													
													-25.10			

Ponderación por edad Mujeres Sindicalizadas de 44 a 49 años																		
4	7	-3	4	7	-3	4	7	-3	5	7	-2	4	7	-3	-14	-2.80	6	0.60
4	7	-3	7	7	0	5	7	-2	8	5	1	7	8	1	-3	-0.80	8	0.80
5	7	-2	3	6	-3	3	6	-3	4	8	-2	6	5	1	-9	-1.80	5	0.50
6	7	-1	7	8	1	3	6	-3	4	6	-2	6	5	1	-4	-0.60	10	1.00
3	5	-2	5	6	-1	4	5	-1	4	7	-3	5	6	-1	-8	-1.60	9	0.90
5	7	-2	7	8	1	4	6	-2	6	5	1	6	5	1	-1	-0.20	8	0.80
5	6	-1	6	6	0	4	6	-2	4	8	-2	6	5	1	-4	-0.80	6	0.60
4	5	-1	6	7	-1	2	4	-2	5	6	-1	6	7	-1	-6	-1.20	8	0.80
4	7	-3	4	7	-3	4	7	-3	4	4	0	7	8	1	-8	-1.60	9	0.90
4	6	-2	4	8	-2	6	8	-1	4	7	-3	6	5	1	-7	-1.40	5	0.50
6	6	0	3	6	-3	4	6	-2	4	6	-2	6	8	0	-7	-1.40	8	0.80
4	7	-3	1	4	-3	6	4	2	3	6	-3	4	6	-2	-9	-1.80	10	1.00
6	7	-1	7	8	1	3	6	-3	4	3	1	6	5	1	-1	-0.20	10	1.00
													-16.20					
SERVQUAL NO PONDERADO													-1.25					
Empatía																		
SERVQUAL PONDERADO													-0.93					

Mujeres Sindicalizadas de 44 a 49 años																
-1.68	Aux.Finan	44	Contador Público													
-0.36	Aux.Cont.	45	Contador Privado													
-0.90	Aux.Cont.	45	Preparatoria													
-0.80	Aux.Cont.	45	Preparatoria													
-1.44	Aux.Cont.	45	Lic. Adm de Empresas													
-0.18	Aux."A"	46	Lic. Ciencias de la Comunicación													
-0.48	Aux.Finan	46	Contador Público													
-0.96	Aux."B"	46	Lic. Ciencias de la Comunicación													
-1.44	Aux.Finan	47	Lic. Adm de Empresas													
-0.70	Aux.Cont.	47	Lic. Adm de Empresas													
-1.12	Aux.Cont.	48	Lic. Sistemas Computacionales													
-1.80	Aux.Finan	49	Contador Privado													
-0.20	Aux."A"	49	Lic. Diseño Gráfico													
													-12.04			

Ponderación por edad Mujeres Sindicalizadas de 50 a 57 años																		
4	4	0	7	6	1	8	6	0	6	5	1	6	5	1	3	0.60	10	1.00
7	6	1	4	5	-1	1	5	-4	6	4	2	5	5	0	-2	-0.40	5	0.50
5	6	-1	3	6	-3	3	6	-3	4	6	-2	3	6	-3	-12	-2.40	10	1.00
5	7	-2	6	6	0	4	6	-2	3	6	-3	6	6	0	-7	-1.40	5	0.50
3	6	-3	4	7	-3	6	7	-1	4	6	-2	4	5	-1	-10	-2.00	6	0.60
5	4	1	6	7	-1	3	5	-2	4	5	-1	4	7	-3	-6	-1.20	9	0.90
4	5	-1	4	8	-2	2	5	-3	3	5	-2	3	5	-2	-10	-2.00	9	0.90
6	7	-1	7	8	1	3	6	-3	5	6	-1	5	6	-1	-5	-1.00	8	0.80
4	6	-2	6	7	-1	2	6	-4	3	6	-3	4	7	-3	-13	-2.60	9	0.90
5	4	1	4	6	-2	3	6	-3	4	7	-3	3	6	-3	-10	-2.00	7	0.70
													-14.40					
SERVQUAL NO PONDERADO													-1.44					
Empatía																		
SERVQUAL PONDERADO													-1.13					

Mujeres Sindicalizadas de 50 a 57 años																
0.60	Aux.Cont.	50	Contador Privado													
-0.20	Aux.Cont.	53	Contador Privado													
-2.40	Aux."A"	54	Lic. Adm de Empresas													
-0.70	Aux.Finan	54	Lic. Ciencias de la Comunicación													
-1.20	Aux.Cont.	54	Lic. Adm de Empresas													
-1.08	Aux.Cont.	54	Contador Privado													
-1.80	Aux.Cont.	54	Lic. Sistemas Computacionales													
-0.80	Aux."A"	56	Lic. Adm de Empresas													
-2.34	Aux."B"	56	Contador Público													
-1.40	Aux.Finan	57	Lic. Ciencias de la Comunicación													
													-11.32			

TESIS CON
ORIGEN

Ponderación por puesto Mujeres de base Aux Ayud.Téc. y Superv. "A"

Ponderación por puesto Mujeres de base Aux Ayud.Téc. y Superv. "A"

13	6	7	-1	2	6	-4	5	7	-2	7	7	0	-7	-1.75	3	0.30
17	5	7	-2	4	5	-1	4	7	-3	7	6	1	-5	-1.25	6	0.60
20	6	6	0	4	7	-3	3	6	-3	6	7	-1	-7	-1.75	3	0.30
23	6	7	-1	2	6	-4	4	6	-2	3	6	-3	-10	-2.50	7	0.70
32	7	7	0	6	7	-1	4	7	-3	5	6	-1	-5	-1.25	6	0.60
3	5	7	-2	6	6	0	3	6	-3	6	7	-1	-6	-1.50	5	0.50
16	6	6	0	4	7	-3	3	6	-3	5	7	-2	-8	-2.00	5	0.50
18	4	5	-1	2	5	-3	3	6	-3	5	7	-2	-9	-2.25	8	0.80
33	5	7	-2	4	7	-3	4	7	-3	5	7	-2	-10	-2.50	8	0.80
-16.75																

5	6	-5	4	6	-2	3	6	-3	5	7	-2	7	7	0	-12	-2.40	9	0.90	-2.16			
6	7	-4	7	6	1	3	6	-3	3	6	-3	4	5	-1	-10	-2.00	8	0.80	-1.60			
7	7	-3	3	6	-3	6	7	-1	4	6	-2	4	7	-3	-12	-2.40	7	0.70	-1.68			
8	7	-5	7	6	1	6	7	-1	6	7	-1	4	6	-2	-8	-1.60	8	0.80	-1.28			
9	5	6	-1	5	6	-1	4	5	-1	4	7	-3	4	5	-1	-7	-1.40	7	0.70	-0.98		
10	6	2	4	7	5	2	6	4	2	7	5	2	7	7	0	10	2.00	6	0.60	1.20		
11	3	7	-4	7	6	1	5	7	-2	4	6	-2	6	6	0	-7	-1.40	6	0.60	-0.84		
12	6	7	-3	4	7	-3	4	6	-2	5	6	-1	6	5	1	-8	-1.60	8	0.80	-1.44		
14	7	-2	3	6	-3	7	6	1	4	7	-3	6	7	-1	4	6	-2	-8	-1.60	7	0.70	-1.12
-9.85																						

Elementos SERQUAL NO POND -1.86

SERVQUAL NO PONDERADO -1.38

Tangibles

Fiabilidad

SERVQUAL PONDERADO -1.09

SERVQUAL PONDERADO -1.10

Ponderación por puesto Mujeres de base Coordinador "A" y "B"

Ponderación por puesto Mujeres de base Coordinador "A" y "B"

15	5	6	-1	4	7	-3	6	6	0	7	6	1	-3	-0.75	2	0.20
29	5	7	-2	3	7	-4	4	4	0	4	5	-1	-7	-1.75	7	0.70
31	7	7	0	4	6	-2	7	6	1	6	7	-1	-2	-0.50	5	0.50
1	5	7	-2	4	6	-2	3	6	-3	6	7	-1	-8	-2.00	2	0.20
7	6	7	-1	6	7	-1	4	5	-1	4	5	-1	-4	-1.00	7	0.70
12	6	7	-1	4	6	-2	4	7	-3	4	6	-2	-8	-2.00	7	0.70
14	5	7	-2	4	7	-3	4	6	-2	6	7	-1	-8	-2.00	2	0.20
19	4	6	-2	4	6	-2	4	7	-3	5	7	-2	-9	-2.25	5	0.50
21	7	7	0	4	6	-2	4	5	-1	4	7	-3	-6	-1.50	5	0.50
26	5	7	-2	4	5	-1	5	8	-1	5	7	-2	-6	-1.50	5	0.50
-15.25																

5	7	-2	4	7	-3	5	7	-2	7	7	-4	-11	-2.20	7	0.70	-1.54				
6	7	-1	7	6	1	3	5	-2	4	7	-3	6	7	-1	-6	-1.20	8	0.80	-0.96	
7	7	0	3	6	-3	4	6	-2	4	6	-2	6	5	1	-6	-1.20	6	0.60	-0.72	
8	3	1	6	5	1	6	5	1	6	5	1	6	7	-1	3	0.60	8	0.60	0.36	
9	4	1	3	4	7	-3	3	6	-3	7	6	1	6	5	1	-1	-0.20	8	0.80	-0.12
10	4	7	-5	7	5	2	5	7	-2	7	6	1	5	7	-2	-6	-1.20	8	0.80	-0.96
11	4	7	-3	5	7	-2	6	5	1	6	7	-1	6	7	-1	-6	-1.20	9	0.90	-1.08
13	7	6	-2	4	6	-2	4	7	-3	5	7	-2	-8	-1.60	6	0.60	-0.96			
15	7	7	0	4	6	-2	4	5	-1	4	7	-3	-6	-1.50	5	0.50	-1.68			
16	2	6	-4	5	6	-1	4	7	-3	5	7	-2	6	7	-1	-11	-2.20	7	0.70	-1.54
-7.15																				

Elementos SERQUAL NO POND -1.53

SERVQUAL NO PONDERADO -1.32

Tangibles

Fiabilidad

SERVQUAL PONDERADO -0.72

SERVQUAL PONDERADO -0.92

Ponderación por puesto Mujeres de base Esp. En Nom. Adm. Cont. Fisc. Siste

Ponderación por puesto Mujeres de base Esp. En Nom. Adm. Cont. Fisc. Siste

9	5	7	-2	4	5	-1	6	5	1	6	7	-1	-3	-0.75	6	0.60
5	5	6	-1	2	6	-4	4	7	-3	5	6	-1	-9	-2.25	3	0.30
6	6	7	-1	4	7	-3	6	7	-1	4	7	-3	-8	-2.00	4	0.40
27	5	6	-1	4	5	-1	5	7	-2	6	7	-1	-5	-1.25	6	0.60
28	7	7	0	4	6	-2	6	7	-1	6	7	-1	-4	-1.00	6	0.60
8	7	7	0	4	5	-1	2	5	-3	5	7	-2	-6	-1.50	5	0.50
30	6	7	-1	4	7	-3	4	5	-1	5	7	-2	-7	-1.75	5	0.50
24	5	7	-2	4	6	-2	2	5	-3	4	6	-2	-9	-2.25	8	0.80
25	5	7	-2	2	4	-2	4	6	-2	4	7	-3	-9	-2.25	8	0.80
-15.00																

3	2	1	2	6	-4	5	3	2	5	7	-2	6	7	-1	-4	-0.80	8	0.80	-0.64		
4	2	3	3	6	-3	6	7	-1	6	7	-1	6	5	1	-1	-0.20	8	0.80	-0.16		
4	3	1	7	5	2	6	5	1	4	7	-3	6	5	1	2	0.40	7	0.70	0.28		
5	6	-2	5	4	1	5	4	1	6	5	1	4	7	-3	-2	-0.40	5	0.50	-0.20		
6	6	0	6	7	-1	3	5	-2	4	7	-3	6	7	-1	-7	-1.40	9	0.90	-1.26		
7	6	6	0	6	7	-1	3	5	-2	4	7	-3	6	7	-1	-7	-1.40	8	0.80	-1.12	
8	6	0	5	6	-1	4	7	-3	7	7	0	4	6	-2	-6	-1.20	6	0.60	-0.72		
6	7	-1	5	6	-1	4	7	-3	5	0	6	5	1	3	7	-4	-5	-1.00	7	0.70	-0.70
4	5	-1	7	6	1	5	7	-2	7	6	1	6	6	0	-1	-0.20	6	0.60	-0.12		
-8.50																					

Elementos SERQUAL NO POND -1.67

SERVQUAL NO PONDERADO -0.53

Tangibles

Fiabilidad

SERVQUAL PONDERADO -0.64

SERVQUAL PONDERADO -0.39

Ponderación por puesto Mujeres de base Esp. Técnicos y Coord. "C"

Ponderación por puesto Mujeres de base Esp. Técnicos y Coord. "C"

2	6	7	-1	4	6	-2	6	7	-1	7	7	0	-4	-1.00	4	0.40
4	3	7	-4	4	5	-1	6	7	-1	5	7	-2	-8	-2.00	3	0.30
10	5	7	-2	4	6	-2	8	5	3	5	6	-1	-2	-0.50	5	0.50
11	4	7	-3	2	5	-3	6	7	-1	5	7	-2	-9	-2.25	6	0.60
22	6	7	-1	4	7	-3	6	6	0	4	7	-3	-7	-1.75	6	0.60
34	5	6	-1	4	7	-3	6	7	-1	5	7	-2	-7	-1.75	6	0.60
-9.25																

7	3	4	6	5	1	6	5	1	5	7	-2	5	6	-1	3	0.60	7	0.70	0.42	
7	3	4	4	7	-3	4	5	-1	7	6	1	4	6	-2	-1	-0.20	4	0.40	-0.08	
8	3	7	-4	5	4	1	6	5	1	3	7	-4	2	6	-4	-1.00	9	0.90	-1.80	
9	7	-2	4	6	-2	6	7	-1	5	6	-1	4	6	-2	-8	-1.60	5	0.50	-0.80	
10	6	7	-1	6	6	0	2	6	-4	3	7	-4	5	7	-2	-11	-2.20	5	0.50	-1.10
4	7	-3	3	7	-4	5	7	-2	6	7	-1	4	6	-2	-12	-2.40	7	0.70	-1.68	
-7.80																				

Elementos SERQUAL NO POND -1.54

SERVQUAL NO PONDERADO -1.30

Tangibles

Fiabilidad

SERVQUAL PONDERADO -0.84

SERVQUAL PONDERADO -0.84

Ponderación por escolaridad Mujeres de base Contador Público

Ponderación por escolaridad Mujeres de base Contador Público

1	5	7	-2	4	6	-2	3	6	-3	6	7	-1	-8	-2.00	2	0.20
8	7	7	0	4	5	-1	2	5	-3	5	7	-2	-6	-1.50	5	0.50
12	6	7	-1	4	6	-2	4	7	-3	4	6	-2	-8	-2.00	7	0.70
18	4	5	-1	2	5	-3	3	6	-3	5	7	-2	-9	-2.25	8	0.80
19	4	6	-2	4	6	-2	4	7	-3	5	7	-2	-9	-2.25	5	0.50
22	6	7	-1	4	7	-3	6	6	0	4	7	-3	-7	-1.75	6	0.60
26	5	7	-2	4	5	-1	5	6	-1	5	7	-2	-6	-1.50	5	0.50
34	5	6	-1	4	7	-3	6	7	-1	5	7	-2	-7	-1.75	8	0.80
-15.00																

4	3	1	6	5	1	6	5	1	6	5	1	6	7	-1	3	0.60	6	0.60	0.36	
6	4	2	3	7	-4	6	5	1	7	7	0	7	6	1	0	0.00	6	0.60	0.00	
10	2	7	-5	7	5	2	5	7	-2	7	8	1	5	7	-2	-6	-1.20	8	0.80	-0.96
18	3	6	-3	4	7	-3	4	6	-2	5	6	-1	6	5	1	-8	-1.60	9	0.90	-1.44
19	7	0	4	6	2	5	7	-2	5	7	-2	5	7	-2	-8	-1				

Ponderación por escolaridad Mujeres de base Ingeniero Químico										Ponderación por escolaridad Mujeres de base Ingeniero Químico																											
3	5	7	-2	8	8	0	3	6	-3	6	7	-1	-6	-1.50	5	0.50	-0.75	6	2	4	7	5	2	6	4	2	7	5	2	7	7	0	10	2.00	6	0.60	1.20
4	3	7	-4	4	5	-1	6	7	-1	5	7	-2	-8	-2.00	3	0.30	-0.60	7	3	4	4	7	-3	4	5	-1	7	6	1	4	6	-2	-1	-0.20	4	0.40	-0.08
27	5	6	-1	4	5	-1	5	7	-2	6	7	-1	-5	-1.25	6	0.60	-0.75	4	8	-2	5	4	1	5	4	1	6	5	1	4	7	-3	-2	-0.40	5	0.50	-0.20
Elementos Tangibles										Elementos Tangibles																											
SERVQUAL NO POND										SERVQUAL NO POND																											
SERVQUAL PONDERADO										SERVQUAL PONDERADO																											
-1.58										-1.58																											
-4.75										-4.75																											
-2.10										-2.10																											
0.47										0.47																											
Fiabilidad										Fiabilidad																											
SERVQUAL PONDERADO										SERVQUAL PONDERADO																											
-0.70										-0.70																											
0.31										0.31																											

Ponderación por escolaridad Mujeres de base Licenciado en Adm. De Empresa										Ponderación por escolaridad Mujeres de base Licenciado en Adm. De Empresa																											
2	6	7	-1	4	6	-2	6	7	-1	7	7	0	-4	-1.00	4	0.40	-0.40	7	3	4	6	5	1	6	5	1	5	7	-2	5	6	-1	3	0.60	7	0.70	0.42
5	5	6	-1	2	6	-4	4	7	-3	5	6	-1	-9	-2.25	3	0.30	-0.68	5	2	3	3	8	-3	6	7	-1	6	7	-1	6	5	1	-1	-0.20	8	0.80	-0.16
17	5	7	-2	4	5	-1	4	7	-3	7	6	1	-5	-1.25	6	0.60	-0.75	3	7	-4	7	6	1	3	6	-3	3	6	-3	4	5	-1	-10	-2.00	8	0.80	-1.60
20	6	6	0	4	7	-3	3	6	-3	6	7	-1	-7	-1.75	3	0.30	-0.53	4	7	-3	3	6	-3	6	7	-1	4	6	-2	4	7	-3	-12	-2.40	7	0.70	-1.68
21	7	7	0	4	6	-2	4	5	-1	4	7	-3	-6	-1.50	5	0.50	-0.75	2	6	-4	3	7	-4	5	7	-2	5	7	-2	4	6	-2	-14	-2.80	6	0.60	-1.68
23	6	7	-1	2	6	-4	4	8	-2	3	6	-3	-10	-2.50	7	0.70	-1.75	2	7	-5	7	8	1	6	7	-1	6	7	-1	4	6	-2	-8	-1.60	8	0.80	-1.28
28	7	7	0	4	6	-2	6	7	-1	6	7	-1	-4	-1.00	6	0.60	-0.60	6	6	0	6	7	-1	3	5	-2	4	7	-3	6	7	-1	-7	-1.40	9	0.90	-1.26
29	5	7	-2	3	7	-4	4	4	0	4	5	-1	-7	-1.75	7	0.70	-1.23	6	7	-1	7	6	1	3	5	-2	4	7	-3	6	7	-1	-6	-1.20	8	0.80	-0.96
32	7	7	0	6	7	-1	4	7	-3	5	6	-1	-5	-1.25	6	0.60	-0.75	5	6	-1	5	6	-1	4	5	-1	4	7	-3	4	5	-1	-7	-1.40	7	0.70	-0.98
33	5	7	-2	4	7	-3	4	7	-3	5	7	-2	-10	-2.50	8	0.80	-2.00	3	6	-3	7	6	1	4	7	-3	6	7	-1	4	6	-2	-8	-1.60	7	0.70	-1.12
Elementos Tangibles										Elementos Tangibles																											
SERVQUAL NO POND										SERVQUAL NO POND																											
SERVQUAL PONDERADO										SERVQUAL PONDERADO																											
-1.68										-1.68																											
-16.75										-16.75																											
-9.43										-9.43																											
-1.40										-1.40																											
Fiabilidad										Fiabilidad																											
SERVQUAL PONDERADO										SERVQUAL PONDERADO																											
-0.94										-0.94																											
-1.03										-1.03																											

Ponderación por escolaridad Mujeres de base Lic.en Cien.de la Comun.										Ponderación por escolaridad Mujeres de base Lic.en Cien.de la Comun.																											
15	5	8	-1	4	7	-3	8	6	0	7	8	1	-3	-0.75	2	0.20	-0.15	5	7	-2	4	7	-3	5	4	1	4	7	-3	3	7	-4	-11	-2.20	7	0.70	-1.54
25	5	7	-2	2	4	-2	4	6	-2	4	7	-3	-8	-2.25	8	0.80	-1.80	4	5	-1	7	6	1	5	7	-2	7	6	1	6	8	0	-1	-0.20	6	0.60	-0.12
31	7	7	0	4	6	-2	7	6	1	6	7	-1	-2	-0.50	5	0.50	-0.25	7	7	0	3	6	-3	4	6	-2	4	6	-2	6	5	1	-6	-1.20	6	0.60	-0.72
Elementos Tangibles										Elementos Tangibles																											
SERVQUAL NO POND										SERVQUAL NO POND																											
SERVQUAL PONDERADO										SERVQUAL PONDERADO																											
-1.17										-1.17																											
-3.50										-3.50																											
-2.20										-2.20																											
-1.20										-1.20																											
Fiabilidad										Fiabilidad																											
SERVQUAL PONDERADO										SERVQUAL PONDERADO																											
-0.73										-0.73																											
-0.79										-0.79																											

Pond por esc. Mujeres de base Lic.en Diseño Gráf y Lic.en Sist.										Pond por esc. Mujeres de base Lic.en Diseño Gráfico y Lic.en Sistemas																											
7	6	7	-1	6	7	-1	4	5	-1	-4	-1.00	7	0.70	-0.70	4	1	3	4	7	-3	3	6	-3	7	6	1	6	5	1	-1	-0.20	6	0.60	-0.12			
30	6	7	-1	4	7	-3	4	5	-1	5	7	-2	-7	-1.75	5	0.50	-0.88	6	6	0	5	6	-1	4	7	-3	7	0	4	6	-2	-8	-1.20	8	0.80	-0.72	
8	6	7	-1	4	7	-3	6	7	-1	4	7	-3	-8	-2.00	4	0.40	-0.80	4	3	1	7	5	2	8	5	1	4	7	-3	6	5	1	2	0.40	7	0.70	0.28
13	6	7	-1	2	6	-4	5	7	-2	7	7	0	-7	-1.75	3	0.30	-0.53	1	6	-5	4	6	-2	3	6	-3	5	7	-2	7	7	0	-12	-2.40	9	0.90	-2.16
16	6	6	0	4	7	-3	3	8	-3	5	7	-2	-8	-2.00	5	0.50	-1.00	3	7	-4	7	6	1	5	7	-2	4	6	-2	6	6	0	-7	-1.40	6	0.60	-0.84
24	5	7	-2	4	6	-2	2	5	-3	4	6	-2	0	-2.25	8	0.80	-1.80	6	7	-1	5	6	-1	5	5	0	6	5	1	3	7	-4	-5	-1.00	7	0.70	-0.70
Elementos Tangibles										Elementos Tangibles																											
SERVQUAL NO POND										SERVQUAL NO POND																											
SERVQUAL PONDERADO										SERVQUAL PONDERADO																											
-1.79										-1.79																											
-10.75										-10.75																											
-5.70										-5.70																											
-0.97										-0.97																											
Fiabilidad										Fiabilidad																											
SERVQUAL PONDERADO										SERVQUAL PONDERADO																											
-0.85										-0.85																											
-0.71										-0.71																											

Ponderación por escolaridad Mujeres de base con grado de Maestría										Ponderación por escolaridad Mujeres de base con grado de Maestría																											
9	5	7	-2	4	5	-1	6	5	1	6	7	-1	-3	-0.75	6	0.60	-0.45	3	2	1	2	6	-4	5	3	2	5	7	-2	6	7	-1	-4	-0.80	8	0.80	-0.64
11	4	7	-3	2	5	-3	6	7	-1	5	7	-2	-9	-2.25	6	0.60	-1.35	5	7	-2	4	6	-2	6	7	-1	5	6	-1	4	6	-2	-8	-1.60	5	0.50	-0.80
14	5	7	-2	4	7	-3	4	8	-2	8	7	-1	-8	-2.00	2	0.20	-0.40	4	7	-3	5	7	-2	6	5	1	6	7	-1	6	7	-1	-6	-1.20	9	0.90	-1.08
10	5	7	-2	4	6	2	8	5	3	5	6	-1	-2	-0.50	5	0.50	-0.25	3	7	-4	5	4	1	6	5	1	3	7	4	2	6	-4	-10	-2.00	9	0.90	-1.80
Elementos Tangibles										Elementos Tangibles																											
SERVQUAL NO POND										SERVQUAL NO POND																											
SERVQUAL PONDERADO										SERVQUAL PONDERADO																											
-1.38										-1.38																											
-5.50										-5.50																											
-2.45										-2.45																											
-1.40										-1.40																											
Fiabilidad										Fiabilidad																											
SERVQUAL PONDERADO										SERVQUAL PONDERADO																											
-0.81										-0.81																											
-1.08										-1.08																											

Ponderación por edad Mujeres de base de 26 a 29 años										Ponderación por edad Mujeres de base de 26 a 29 años																											
16	6	6	0	4	7	-3	3	6	-3	5	7	-2	-8	-2.00	5	0.50	-1.00	3	7	-4	7	6	1	5	7	-2	4	8	-2	6	6	0	-7	-1.40	6	0.60	-0.84
4	3	7	-4	4	5	-1	6	7	-1	5	7	-2	-8	-2.00	3	0.30	-0.60	7	3	4	4	7	-3	4	5	-1	7	6	1	4	6	-2	-1	-0.20	4	0.40	-0.08
17	5	7	-2	4	5	-1	4	7	-3	7	6	1	-5	-1.25	6	0.60	-0.75	3	7	-4	7	6	1	3	6	-3	3	6	-3	4	5	-1	-10	-2.00	8	0.80	-1.60
21	7	7	0	4	6	-2	4	5	-1	4	7	-3	-8	-1.50	5	0.50	-0.75	2	6	-4	3	7	-4	5	7	-2	5	7	-2	4	8	-2	-14	-2.80	6	0.60	-1.68
31	7	7	0	4	6	-2	7	8	1	6	7	-1	-2	-0.50	5	0.50	-0.25	7	7	0	3	8	-3	4	6	-2	4	6	-2	8	5	1	-8	-1.20	6	0.60	-0.72
Elementos Tangibles										Elementos Tangibles																											
SERVQUAL NO POND										SERVQUAL NO POND																											
SERVQUAL PONDERADO										SERVQUAL PONDERADO																											
-1.45										-1.45																											
-7.25										-7.25																											
-3.35										-3.35																											
-1.52										-1.52																											
Fiabilidad										Fiabilidad																											
SERVQUAL PONDERADO										SERVQUAL PONDERADO																											
-0.87										-0.87																											
-0.98										-0.98																											

Ponderación por edad Mujeres de base de 30 a 38 años												Ponderación por edad Mujeres de base de 30 a 38 años																									
32	7	7	0	6	7	-1	4	7	-3	5	8	-1	-5	-1.25	6	0.60	-0.75	5	8	-1	5	8	-1	4	5	-1	4	7	-3	4	5	-1	-7	-1.40	7	0.70	-0.98
22	6	7	-1	4	7	-3	6	6	0	4	7	-3	-7	-1.75	6	0.60	-1.05	6	7	-1	6	6	0	2	8	-4	3	7	-4	5	7	-2	-11	-2.20	5	0.50	-1.10
23	6	7	-1	2	6	-4	4	6	-2	3	6	-3	-10	-2.50	7	0.70	-1.75	2	7	-5	7	6	1	6	7	-1	6	7	-1	4	8	-2	-8	-1.60	8	0.80	-1.28
15	5	8	-1	4	7	-3	6	6	0	7	6	1	-3	-0.75	2	0.20	-0.15	5	7	-2	4	7	-3	5	4	1	4	7	-3	3	7	-4	-11	-2.20	7	0.70	-1.54
30	8	7	-1	4	7	-3	4	5	-1	5	7	-2	-7	-1.75	5	0.50	-0.88	6	6	0	5	6	-1	4	7	-3	7	7	0	4	6	-2	-6	-1.20	6	0.60	-0.72
3	5	7	-2	6	8	0	3	6	-3	6	7	-1	-6	-1.50	5	0.50	-0.75	8	2	4	7	5	2	6	4	2	7	5	2	7	7	0	10	2.00	8	0.60	1.20
7	8	7	-1	6	7	-1	4	5	-1	4	5	-1	-4	-1.00	7	0.70	-0.70	4	1	3	4	7	-3	3	8	-3	7	8	1	6	5	1	-1	-0.20	8	0.60	-0.12
14	5	7	-2	4	7	-3	4	6	-2	6	7	-1	-8	-2.00	2	0.20	-0.40	4	7	-3	5	7	-2	6	5	1	6	7	-1	6	7	-1	-6	-1.20	9	0.90	-1.08
1	5	7	-2	4	6	-2	3	6	-3	6	7	-1	-8	-2.00	2	0.20	-0.40	4	3	1	6	5	1	6	5	1	6	5	1	6	7	-1	3	0.60	6	0.60	0.96
Elementos Tangibles												Fiabilidad																									
SERVQUAL NO POND												SERVQUAL NO PONDERADO																									
SERVQUAL PONDERADO												SERVQUAL PONDERADO																									

Ponderación por edad Mujeres de base de 43 a 49 años												Ponderación por edad Mujeres de base de 43 a 49 años																									
26	5	7	-2	4	5	-1	5	6	-1	5	7	-2	-6	-1.50	6	0.60	-0.75	2	6	-4	5	6	-1	4	7	-3	5	7	-2	6	7	-1	-11	-2.20	7	0.70	-1.54
2	8	7	-1	4	6	-2	6	7	-1	7	7	0	-4	-1.00	4	0.40	-0.40	7	3	4	6	5	1	6	5	1	5	7	-2	5	8	-1	3	0.60	7	0.70	0.42
5	5	8	-1	2	8	-4	4	7	-3	5	8	-1	-9	-2.25	3	0.30	-0.88	5	2	3	3	6	-3	6	7	-1	6	7	-1	8	5	1	-1	-0.20	8	0.80	-0.16
25	5	7	-2	2	4	-2	4	6	-2	4	7	-3	-9	-2.25	8	0.80	-1.80	4	5	-1	7	8	1	5	7	-2	7	6	1	6	8	0	-1	-0.20	6	0.60	-0.12
28	7	7	0	4	8	-2	6	7	-1	8	7	-1	-4	-1.00	8	0.60	-0.60	6	8	0	8	7	-1	3	5	-2	4	7	-3	6	7	-1	-7	-1.40	9	0.90	-1.28
33	5	7	-2	4	7	-3	4	7	-3	5	7	-2	-10	-2.50	8	0.80	-2.00	3	6	-3	7	6	1	4	7	-3	6	7	-1	4	6	-2	-8	-1.60	7	0.70	-1.12
6	8	7	-1	4	7	-3	6	7	-1	4	7	-3	-8	-2.00	4	0.40	-0.80	4	3	1	7	5	2	6	5	1	4	7	-3	8	5	1	2	0.40	7	0.70	0.28
10	5	7	-2	4	6	-2	8	5	3	5	6	-1	-2	-0.50	5	0.50	-0.25	3	7	-4	5	4	1	6	5	1	3	7	-4	2	6	-4	-10	-2.00	9	0.90	-1.80
19	4	6	-2	4	8	-2	4	7	-3	5	7	-2	-9	-2.25	5	0.50	-1.13	7	7	0	4	8	-2	5	7	-2	5	7	-2	5	7	-2	-8	-1.80	8	0.80	-0.98
34	5	6	-1	4	7	-3	6	7	-1	5	7	-2	-7	-1.75	8	0.80	-1.40	4	7	-3	3	7	-4	5	7	-2	6	7	-1	4	6	-2	-12	-2.40	7	0.70	-1.68
12	6	7	-1	4	6	-2	4	7	-3	4	6	-2	-8	-2.00	7	0.70	-1.40	2	7	-5	7	5	2	5	7	-2	7	6	1	5	7	-2	-6	-1.20	8	0.80	-0.96
Elementos Tangibles												Fiabilidad																									
SERVQUAL NO POND												SERVQUAL NO PONDERADO																									
SERVQUAL PONDERADO												SERVQUAL PONDERADO																									

Ponderación por edad Mujeres de base de 50 a 57 años												Ponderación por edad Mujeres de base de 50 a 57 años																									
9	5	7	-2	4	5	-1	6	5	1	8	7	-1	-3	-0.75	8	0.60	-0.45	3	2	1	2	6	-4	5	3	2	5	7	-2	6	7	-1	-4	-0.80	8	0.80	-0.64
13	6	7	-1	2	6	-4	5	7	-2	7	7	0	-7	-1.75	3	0.30	-0.53	1	8	-5	4	6	-2	3	6	-3	5	7	-2	7	7	0	-12	-2.40	9	0.90	-2.16
20	6	6	0	4	7	-3	3	6	-3	6	7	-1	-7	-1.75	3	0.30	-0.53	4	7	-3	3	6	-3	6	7	-1	4	6	-2	4	7	-3	-12	-2.40	7	0.70	-1.68
27	5	6	-1	4	5	-1	5	7	-2	6	7	-1	-5	-1.25	6	0.60	-0.75	4	6	-2	5	4	1	5	4	1	6	5	1	4	7	-3	-2	-0.40	5	0.50	-0.20
24	5	7	-2	4	6	-2	2	5	-3	4	6	-2	-9	-2.25	8	0.80	-1.80	6	7	-1	5	6	-1	5	5	0	6	5	1	3	7	-4	-5	-1.00	7	0.70	-0.70
29	5	7	-2	3	7	-4	4	4	0	4	5	-1	-7	-1.75	7	0.70	-1.23	6	7	-1	7	6	1	3	5	-2	4	7	-3	8	7	-1	-6	-1.20	8	0.80	-0.96
8	7	7	0	4	5	-1	2	5	-3	5	7	-2	-6	-1.50	5	0.50	-0.75	6	4	2	3	7	-4	6	5	1	7	7	0	7	6	1	0	0.00	6	0.60	0.00
18	4	6	-1	2	5	-3	3	6	-3	5	7	-2	-9	-2.25	8	0.80	-1.80	3	6	-3	4	7	-3	4	6	-2	5	6	-1	6	5	1	-8	-1.60	9	0.90	-1.44
11	4	7	-3	2	5	-3	6	7	-1	5	7	-2	-9	-2.25	6	0.60	-1.35	5	7	-2	4	6	-2	6	7	-1	5	6	-1	4	6	-2	-8	-1.60	5	0.50	-0.80
Elementos Tangibles												Fiabilidad																									
SERVQUAL NO POND												SERVQUAL NO PONDERADO																									
SERVQUAL PONDERADO												SERVQUAL PONDERADO																									

TESIS CON
TALLA DE ORIGEN

MUTERES BASE

MUTERES BASE

Ponderación por puest Mujeres de base Aux Ayud.Téc. y Superv. "A"

10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22																						
4	7	-3	4	6	-2	4	7	-3	5	6	-1	-9	-2.25	6	0.60	-1.35	3	7	-4	5	8	-1	2	5	-3	5	7	-2	-10	-2.50	10	1.00	-2.50	
6	7	-1	5	7	-2	5	7	-2	4	6	-2	-7	-1.75	7	0.70	-1.23	4	5	-1	3	6	-3	6	7	-1	7	7	0	-5	-1.25	10	1.00	-1.25	
6	7	-1	5	7	-2	5	6	-1	2	7	-5	-9	-2.25	8	0.80	-1.80	3	6	-3	6	6	0	4	6	-2	7	7	0	-5	-1.25	9	0.90	-1.13	
2	5	-3	4	7	-3	7	8	-1	4	8	-2	-7	-1.75	8	0.80	-1.05	8	5	1	5	7	-2	4	7	-3	5	6	-1	-5	-1.25	9	0.90	-1.13	
4	6	-2	2	5	-3	5	8	-1	5	7	-2	-8	-2.00	8	0.80	-1.60	5	7	-2	8	5	-1	4	7	-3	6	7	-1	-5	-1.25	9	0.90	-1.13	
6	5	1	7	8	1	6	7	-1	4	7	-3	-2	-0.50	7	0.70	-0.35	2	7	-5	4	8	-2	5	6	-1	4	6	-2	-10	-2.50	8	0.80	-2.00	
4	7	-3	6	5	1	5	6	-1	5	7	-2	-5	-1.25	7	0.70	-0.88	3	6	-3	4	3	1	5	7	-2	4	6	-2	6	-1.50	9	0.90	-1.36	
4	6	-2	3	7	-4	5	7	-2	3	7	-4	-12	-3.00	7	0.70	-2.10	4	5	-1	6	7	-1	6	5	1	7	6	1	0	0.00	6	0.60	0.00	
2	6	-4	4	7	-3	6	6	0	4	7	-3	-10	-2.50	6	0.60	-1.50	4	6	-2	4	6	-2	5	6	-1	6	6	0	-5	-1.25	9	0.90	-1.13	
													-17.25			-11.85																		-11.60

Ponderación por puesto

Mujeres de base Aux Ayud.Téc. y Superv. "A"

14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26																							
3	7	-4	5	8	-1	2	5	-3	5	7	-2	-10	-2.50	10	1.00	-2.50	10	1.00	-1.25	10	1.00	-1.25	10	1.00	-1.25	10	1.00	-1.25	10	1.00	-1.25	10	1.00	-1.25	
6	7	-1	5	7	-2	5	7	-2	4	6	-2	-7	-1.75	7	0.70	-1.23	4	5	-1	3	6	-3	6	7	-1	7	7	0	-5	-1.25	10	1.00	-1.25		
6	7	-1	5	7	-2	5	6	-1	2	7	-5	-9	-2.25	8	0.80	-1.80	3	6	-3	6	6	0	4	6	-2	7	7	0	-5	-1.25	9	0.90	-1.13		
2	5	-3	4	7	-3	7	8	-1	4	8	-2	-7	-1.75	8	0.80	-1.05	8	5	1	5	7	-2	4	7	-3	5	6	-1	-5	-1.25	9	0.90	-1.13		
4	6	-2	2	5	-3	5	8	-1	5	7	-2	-8	-2.00	8	0.80	-1.60	5	7	-2	8	5	-1	4	7	-3	6	7	-1	-5	-1.25	9	0.90	-1.13		
6	5	1	7	8	1	6	7	-1	4	7	-3	-2	-0.50	7	0.70	-0.35	2	7	-5	4	8	-2	5	6	-1	4	6	-2	-10	-2.50	8	0.80	-2.00		
4	7	-3	6	5	1	5	6	-1	5	7	-2	-5	-1.25	7	0.70	-0.88	3	6	-3	4	3	1	5	7	-2	4	6	-2	6	-1.50	9	0.90	-1.36		
4	6	-2	3	7	-4	5	7	-2	3	7	-4	-12	-3.00	7	0.70	-2.10	4	5	-1	6	7	-1	6	5	1	7	6	1	0	0.00	6	0.60	0.00		
2	6	-4	4	7	-3	6	6	0	4	7	-3	-10	-2.50	6	0.60	-1.50	4	6	-2	4	6	-2	5	6	-1	6	6	0	-5	-1.25	9	0.90	-1.13		
													-17.25			-11.85																			-11.60

SERVQUAL NO PONDERADO

Capacidad de Respuesta

SERVQUAL PONDERADO

-1.92

-1.32

SERVQUAL NO PONDERADO

Seguridad

SERVQUAL PONDERADO

-1.42

-1.29

Ponderación por puest Mujeres de base Coordinador "A" y "B"

4	5	-1	4	7	-3	7	8	1	6	7	-1	-4	-1.00	5	0.50	-0.50	6	8	0	5	4	1	6	7	-1	5	6	-1	-1	-0.25	10	1.00	-0.25		
4	6	-2	5	7	-2	5	6	-1	6	7	-1	-6	-1.50	9	0.90	-1.35	6	6	0	5	7	-2	4	6	-2	5	7	-2	-6	-1.50	10	1.00	-1.50		
3	5	-2	3	6	-3	6	7	-1	6	6	0	-6	-1.50	8	0.80	-1.20	4	7	-3	6	4	2	6	6	0	6	6	0	-1	-0.25	9	0.90	-0.23		
6	7	-1	6	7	-1	4	6	-2	4	6	-2	-6	-1.50	7	0.70	-1.05	4	6	-2	6	7	-1	4	6	-2	4	7	-3	-8	-2.00	8	0.80	-1.60		
6	7	-1	6	7	-1	8	6	0	2	5	-3	-5	-1.25	8	0.80	-1.00	6	8	0	4	7	-3	5	7	-2	8	7	-1	-8	-1.50	9	0.90	-1.35		
6	6	0	7	8	1	5	7	-2	5	6	-1	-2	-0.50	6	0.60	-0.30	4	7	-3	2	5	-3	3	5	-2	6	7	-1	-9	-2.25	9	0.90	-2.03		
6	5	1	4	7	-3	6	7	-1	4	7	-3	-8	-1.50	7	0.70	-1.05	8	6	0	5	6	-1	5	8	-1	6	8	-1	-3	-0.75	10	1.00	-0.75		
6	7	-1	6	7	-1	6	7	-1	4	7	-3	-6	-1.50	8	0.80	-1.20	2	6	-4	6	7	-1	3	4	6	-3	7	6	1	-7	-1.75	7	0.70	-1.23	
4	6	-2	6	7	-1	4	6	-2	2	6	-4	-7	-1.75	7	0.70	-1.23	6	7	-1	7	5	2	4	4	0	6	7	-1	0	0.00	10	1.00	0.00		
6	7	-1	4	7	-3	5	7	-2	6	6	0	-6	-1.50	8	0.80	-1.20	6	7	-1	4	6	-2	4	8	-2	5	7	-2	-7	-1.75	8	0.60	-1.05		
													-13.50			-10.08																			-9.66

SERVQUAL NO PONDERADO

Capacidad de Respuesta

SERVQUAL PONDERADO

-1.35

-1.01

SERVQUAL NO PONDERADO

Seguridad

SERVQUAL PONDERADO

-1.20

-1.00

Ponderación por puest Mujeres de base Esp. En Nom, Adm, Cont, Fisc, Sistm Ponderación por puesto Mujeres de base Esp. En Nom, Adm, Cont, Fisc, Sistemas

3	6	-3	6	7	-1	6	7	-1	6	0	2	7	-5	-9 <th>-2.25</th> <th>7</th> <th>0.70 <th>-1.58</th> <th>5</th> <th>8</th> <th>-1</th> <th>2</th> <th>7</th> <th>-5</th> <th>4</th> <th>7</th> <th>-3</th> <th>8</th> <th>7</th> <th>-1</th> <th>-10 <th>-2.50</th> <th>9</th> <th>0.90 <th>-2.25</th> </th></th></th>	-2.25	7	0.70 <th>-1.58</th> <th>5</th> <th>8</th> <th>-1</th> <th>2</th> <th>7</th> <th>-5</th> <th>4</th> <th>7</th> <th>-3</th> <th>8</th> <th>7</th> <th>-1</th> <th>-10 <th>-2.50</th> <th>9</th> <th>0.90 <th>-2.25</th> </th></th>	-1.58	5	8	-1	2	7	-5	4	7	-3	8	7	-1	-10 <th>-2.50</th> <th>9</th> <th>0.90 <th>-2.25</th> </th>	-2.50	9	0.90 <th>-2.25</th>	-2.25	
3	6	-3	6	7	-1	6	7	-1	6	0	2	7	-5	-9	-2.25	7	0.70	-1.58	5	8	-1	2	7	-5	4	7	-3	8	7	-1	-10	-2.50	9	0.90	-2.25	
6	5	1	6	7	-1	6	7	-1	6	7	-1	-2	0.50	7	0.70	-0.35	4	7	-3	5	6	-1	7	5	2	4	7	-3	-5	-1.25	6	0.60	-0.75			
6	7	-1	6	6	0	5	7	2	4	6	2	-5	-1.25	8	0.80	-0.75	3	7	-4	4	5	-1	6	8	0	5	7	-2	-7	-1.75	8	0.80	-1.40			
6	7	-1	6	7	-1	6	7	-1	5	7	-2	-5	-1.25	8	0.80	-1.00	6	7	-1	6	5	1	4	5	-1	5	7	-2	-3	-0.75	10	1.00	-0.75			
6	7	-1	4	6	-2	6	7	-1	5	7	-2	-6	-1.50	7	0.70	-1.05	6	7	-1	5	6	-3	3	6	-3	3	7	-4	-9	-2.25	10	1.00	-2.25			
4	5	-1	5	7	-2	8	5	1	4	8	-2	-4	-1.00	8	0.80	-0.80	6	8	-1	3	8	-3	4	7	-3	8	8	0	-7	-1.75	9	0.90	-1.58			
4	7	-3	4	5	-1	4	7	-3	5	7	-2	-9	-2.25	7	0.70	-1.58	6	5	1	6	5	1	6	7	-1	2	6	-4	-3	-0.75	8	0.80	-0.60			
2	5	-3	6	7	-1	4	7	-3	2	5	-3	-10	-2.50	6	0.60	-1.50	2	5	-3	6	5	1	5	6	-1	5	6	-1	-4	-1.00	9	0.90	-0.90			
4	6	-2	6	7	-1	4	7	-3	5	6	-1	-7	-1.75	5	0.50	-0.88	4	7	-3	3	6	-3	5	7	-2	5	6	-1	-9	-2.25	7	0.70	-1.58			
													-14.25			-0.48																				-12.05

Capacidad de Respu SERVQUAL NO PONDE

SERVQUAL PONDERADO

-1.58

-1.05

Seguidar SERVQUAL NO PONDERADO

SERVQUAL PONDERADO

-1.58

-1.34

Ponderación por puest Mujeres de base Espc. Técnicos y Coord. "C"

4	6	-2	7	7	0	5	6	-1	3	7	-4	-7 <th>-1.75</th> <th>5</th> <th>0.50 <th>-0.88</th> <th>4</th> <th>6</th> <th>-2</th> <th>6</th> <th>6</th> <th>0</th> <th>4</th> <th>7</th> <th>-3</th> <th>5</th> <th>6</th> <th>-1</th> <th>-6</th> <th>-1.50</th> <th>6</th> <th>0.60 <th>-0.90</th> </th></th>	-1.75	5	0.50 <th>-0.88</th> <th>4</th> <th>6</th> <th>-2</th> <th>6</th> <th>6</th> <th>0</th> <th>4</th> <th>7</th> <th>-3</th> <th>5</th> <th>6</th> <th>-1</th> <th>-6</th> <th>-1.50</th> <th>6</th> <th>0.60 <th>-0.90</th> </th>	-0.88	4	6	-2	6	6	0	4	7	-3	5	6	-1	-6	-1.50	6	0.60 <th>-0.90</th>	-0.90
4	6	-2	7	7	0	5	6	-1	3	7	-4	-7	-1.75	5	0.50	-0.88	4	6	-2	6	6	0	4	7	-3	5	6	-1	-6	-1.50	6	0.60	-0.90
6	4	2	7	6	1	7	6	1	5	7	2	2	0.50	6	0.60	0.30	3	6	-3	6	7	-1	6	7	-1	6	6	0	-5	-1.25	7	0.70	-0.88
6	7	-1	6	7	-1	6	7	-1	7	7	0	-2	-0.50	7	0.70	-0.35	6	7	-1	2	5	3	3	6	-3	6	7	-1	-8	-2.00	6	0.60	-1.20
4	5	-1	6	5	1	6	7	-1	6	7	-1	-2	-0.50	7	0.70	-0.35	5	7	-2	3	4	-1											

ponderación por escolaridad: Mujeres de base Ingeniero Químico												Ponderación por escolaridad Mujeres de base Ingeniero Químico																					
3	5	1	7	6	1	8	7	-1	4	7	-3	-2	-0.50	7	0.70	-0.35	2	7	-5	4	6	-2	5	8	-1	4	6	-2	-10	-2.50	8	0.80	-2.00
3	4	2	7	8	1	7	6	1	5	7	-2	2	0.50	6	0.60	0.30	3	6	-3	6	7	-1	6	7	-1	6	6	0	-5	-1.25	7	0.70	-0.88
5	7	-1	6	7	-1	6	7	-1	5	7	-2	-5	-1.25	8	0.80	-1.00	6	7	-1	6	5	1	4	5	-1	5	7	-2	-3	-0.75	10	1.00	-0.75
SERVQUAL NO PONDERADO												Seguridad SERVQUAL NO PONDERADO																					
Capacidad de Respuesta												Seguridad																					
SERVQUAL PONDERADO												SERVQUAL PONDERADO																					

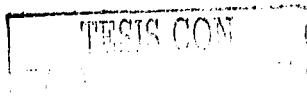
ponderación por escolaridad: Mujeres de base Licenciado en Adm. De Empresas												Ponderación por escolaridad Mujeres de base Licenciado en Adm. De Empresas																					
4	6	-2	7	7	0	5	6	-1	3	7	-4	-7	-1.75	5	0.50	-0.88	4	6	-2	8	6	0	4	7	-3	5	6	-1	-6	-1.50	8	0.80	-0.90
6	5	1	6	7	-1	6	7	-1	6	7	-1	-2	-0.50	7	0.70	-0.35	4	7	-3	5	6	-1	7	5	2	4	7	-3	-5	-1.25	6	0.60	-0.75
8	7	-1	5	7	-2	5	7	-2	4	8	-2	-7	-1.75	7	0.70	-1.23	4	5	-1	3	6	-3	8	7	-1	7	7	0	-5	-1.25	10	1.00	-1.25
5	7	-1	5	7	-2	5	6	-1	2	7	-5	-9	-2.25	8	0.80	-1.80	3	6	-3	6	6	0	4	6	-2	7	7	0	-5	-1.25	9	0.90	-1.13
4	6	-2	6	5	1	4	8	-2	2	6	-4	-7	-1.75	7	0.70	-1.23	6	7	-1	7	5	2	4	4	0	6	7	-1	0	0.00	10	1.00	0.00
2	5	-3	4	7	-3	7	6	1	4	6	-2	-7	-1.75	8	0.60	-1.05	8	5	1	5	7	-2	4	7	-3	5	8	-1	-5	-1.25	9	0.90	-1.13
8	7	-1	4	6	-2	6	7	-1	5	7	-2	-6	-1.50	7	0.70	-1.05	6	7	-1	5	8	-1	3	6	-3	3	7	-4	-9	-2.25	10	1.00	-2.25
4	6	-2	5	7	-2	5	6	-1	6	7	-1	-6	-1.50	9	0.90	-1.35	6	6	0	5	7	-2	4	6	-2	5	7	-2	-6	-1.50	10	1.00	-1.50
4	6	-2	5	3	-3	5	6	-1	5	7	-2	-8	-2.00	8	0.80	-1.60	5	7	-2	6	5	1	4	7	-3	6	7	-1	-5	-1.25	9	0.90	-1.13
2	6	-4	4	7	-3	6	6	0	4	7	-3	-10	-2.50	6	0.60	-1.50	4	6	-2	4	6	-2	5	6	-1	6	6	0	-5	-1.25	9	0.90	-1.13
SERVQUAL NO PONDERADO												SERVQUAL NO PONDERADO																					
Capacidad de Respuesta												Seguridad																					
SERVQUAL PONDERADO												SERVQUAL PONDERADO																					

ponderación por escolaridad: Mujeres de base Lic. en Ciencias de la Comunicación												Ponderación por escolaridad Mujeres de base Lic. en Ciencias de la Comunicación																					
4	5	-1	4	7	-3	7	6	1	6	7	-1	-4	-1.00	5	0.50	-0.50	6	6	0	5	4	1	6	7	-1	5	6	-1	-1	-0.25	10	1.00	-0.25
4	6	-2	6	7	-1	4	7	-3	5	6	-1	-7	-1.75	5	0.50	-0.88	4	7	-3	3	6	-3	5	7	-2	5	6	-1	-9	-2.25	7	0.70	-1.58
3	5	-2	3	6	-3	6	7	-1	6	6	0	-6	-1.50	8	0.80	-1.20	4	7	-3	6	4	2	6	6	0	6	6	0	-1	-0.25	9	0.90	-0.23
Capacidad de Resp. SERVQUAL NO PONDERADO												SERVQUAL NO PONDERADO																					
SERVQUAL PONDERADO												Seguridad																					

ponderación por escolaridad: Mujeres de base Lic. en Diseño Gráfico y Lic. en Sis.												Ponderación por escolaridad Mujeres de base Lic. en Diseño Gráfico y Lic. en Sistemas																					
6	7	-1	6	7	-1	6	6	0	2	5	-3	-5	-1.25	8	0.80	-1.00	6	6	0	4	7	3	5	7	-2	6	7	-1	-6	-1.50	9	0.90	-1.35
4	7	-3	4	5	-1	4	7	-3	5	7	-2	-9	-2.25	7	0.70	-1.58	6	5	1	6	5	1	6	7	-1	2	6	-4	-3	-0.75	8	0.80	-0.60
6	7	-1	6	6	0	5	7	-2	4	8	-2	-5	-1.25	8	0.60	-0.75	3	7	-4	4	5	-1	6	8	0	5	7	-2	-7	-1.75	8	0.80	-1.40
4	7	-3	4	6	-2	4	7	-3	5	6	-1	-9	-2.25	8	0.60	-1.35	3	7	-4	5	6	-1	2	5	-3	5	7	-2	-10	-2.50	10	1.00	-2.50
4	7	-3	6	5	1	5	6	-1	5	7	-2	-5	-1.25	7	0.70	-0.88	3	6	-3	4	3	1	5	7	-2	4	6	-2	-6	-1.50	9	0.90	-1.35
2	5	-3	6	7	-1	4	7	-3	2	5	-3	-10	-2.50	6	0.60	-1.50	2	5	-3	6	5	1	5	6	-1	5	6	-1	-4	-1.00	8	0.80	-0.90
Capacidad de Respuesta												Seguridad																					
SERVQUAL NO PONDERADO												SERVQUAL NO PONDERADO																					
SERVQUAL PONDERADO												SERVQUAL PONDERADO																					

ponderación por escolaridad: Mujeres de base con grado de Maestría												Ponderación por escolaridad Mujeres de base con grado de Maestría																					
3	6	-3	6	7	-1	6	6	0	2	7	-5	-9	-2.25	7	0.70	-1.50	5	6	-1	2	7	-5	4	7	-3	6	7	-1	-10	-2.50	9	0.90	-2.25
4	5	-1	8	5	1	6	7	-1	6	7	-1	-2	-0.50	7	0.70	-0.35	5	7	-2	3	4	-1	4	7	-3	7	7	0	-6	-1.50	8	0.80	-1.20
6	5	1	4	7	-3	6	7	-1	4	7	-3	-8	-1.50	7	0.70	-1.05	6	6	0	5	6	-1	5	6	-1	5	6	-1	-3	-0.75	10	1.00	-0.75
4	6	-2	7	6	1	6	7	-1	7	7	0	-2	-0.50	7	0.70	-0.35	8	7	-1	2	5	-3	3	6	-3	6	7	-1	-8	-2.00	6	0.60	-1.20
Capacidad de Respuesta												Seguridad																					
SERVQUAL NO PONDERADO												SERVQUAL NO PONDERADO																					
SERVQUAL PONDERADO												SERVQUAL PONDERADO																					

ponderación por et Mujeres de base de 26 a 29 años												Ponderación por edad Mujeres de base de 26 a 29 años																												
10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
4	7	-3	6	5	1	5	6	-1	5	7	-2	-5	-1.25	7	0.70	-0.88	3	6	-3	4	3	1	5	7	-2	4	6	-2	-6	-1.50	9	0.90	-1.35							
6	4	2	7	6	1	7	6	1	5	7	-2	2	0.50	6	0.60	0.30	3	8	-3	6	7	-1	6	7	-1	6	8	0	-5	-1.25	7	0.70	-0.88							
6	7	-1	5	7	-2	5	7	-2	4	6	-2	-7	-1.75	7	0.70	-1.23	4	5	-1	3	6	-3	6	7	-1	7	7	0	-5	-1.25	10	1.00	-1.25							
4	6	-2	6	5	1	4	6	-2	2	8	-4	-7	-1.75	7	0.70	-1.23	6	7	-1	7	5	2	4	4	0	6	7	-1	0	0.00	10	1.00	0.00							
3	5	-2	3	6	-3	6	7	-1	6	6	0	-6	-1.50	8	0.80	-1.20	4	7	-3	6	4	2	6	6	0	6	6	0	-1	-0.25	9	0.90	-0.23							
Capacidad de Resp. SERVQUAL NO PONDE												Seguridad																												
SERVQUAL PONDERADO												SERVQUAL PONDERADO																												



MUJERES BASE

MUJERES BASE

Ponderación por puesto		Mujeres de base				Auxiliar Ayud.Téc. y Superv. "A"				Mujeres de base Aux Ayud.Téc. y Superv. "A"											
18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31								
7	6	1	6	7	-1	2	6	-4	4	6	-2	7	7	0	-6	-1.20	5	0.50	-0.60	50 Ayud Tec	Lic. Sistemas Computacionales
3	6	-3	7	6	1	6	7	-1	5	5	0	6	7	-1	-4	-0.80	9	0.90	-0.72	29 Ayud.Tec	Lic. Adm de Empresas
6	7	-1	5	7	-2	2	6	-4	4	7	-3	7	5	2	-8	-1.60	6	0.60	-0.96	50 Ayud.Tec	Lic. Adm de Empresas
6	7	-1	4	6	-2	2	5	-3	6	5	-1	5	7	-2	-7	-1.40	5	0.50	-0.70	33 Ayud.Tec	Lic. Adm de Empresas
6	7	-1	4	7	-3	2	6	-4	5	6	-1	5	6	-1	-10	-2.00	5	0.50	-1.00	30 Ayud.Tec	Lic. Adm de Empresas
5	7	-2	7	6	1	3	6	-3	4	7	-3	5	6	-1	-8	-1.60	4	0.40	-0.84	36 Super "A"	Ing Químico
3	5	-2	4	6	-2	2	5	-3	6	5	-1	6	7	-1	-7	-1.40	4	0.40	-0.56	26 Super "A"	Lic. Sistemas Computacionales
5	6	-1	6	5	1	2	6	-4	4	6	-2	6	6	0	-6	-1.20	5	0.50	-0.60	54 Super "A"	Contador Público
4	5	-1	2	6	-4	2	5	-3	5	7	-2	6	5	1	-8	-1.80	10	1.00	-1.80	45 Super "A"	Lic. Adm de Empresas
													-13.00		-7.58						
SERVQUAL NO PONDERADO													-1.44								
Empatia																					
SERVQUAL PONDERADO													-0.84								

Ponderación por puesto		Mujeres de base				Coordinador "A" y "B"				Mujeres de base				Coordinador "A" y "B"							
32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47						
4	7	-3	7	6	1	4	6	-2	4	7	-3	6	5	1	-6	-1.20	6	0.60	-0.72	34 Coord "A"	Lic. Ciencias de la Comunicación
6	7	-1	4	5	-1	6	7	-1	4	7	-3	7	6	1	-5	-1.00	4	0.40	-0.40	53 Coord "A"	Lic. Adm de Empresas
5	6	-1	4	7	-3	6	6	0	6	7	-1	7	7	0	-5	-1.00	4	0.40	-0.40	29 Coord "A"	Lic. Ciencias de la Comunicación
3	7	-4	6	7	-1	4	6	-2	5	6	-1	6	7	-1	-9	-1.80	5	0.50	-0.90	38 Coord "B"	Contador Público
4	7	-3	5	7	-2	1	4	-3	6	5	1	6	6	-1	-8	-1.60	5	0.50	-0.80	36 Coord "B"	Lic. Diseño Gráfico
6	6	0	6	5	1	4	5	-1	4	6	-2	6	7	-1	-3	-0.60	5	0.50	-0.30	49 Coord "B"	Contador Público
4	7	-3	7	7	0	1	5	-4	4	7	-3	7	6	1	-9	-1.80	4	0.40	-0.72	37 Coord "B"	Ing Químico Maestría en Finanzas
6	6	0	6	7	-1	4	7	-3	5	6	-1	6	5	1	-4	-0.80	9	0.90	-0.72	48 Coord "B"	Contador Público
4	7	-3	4	7	-3	2	6	-4	6	6	0	7	6	1	-0	-1.80	4	0.40	-0.72	28 Coord "B"	Lic. Adm de Empresas
4	7	-3	6	7	-1	4	7	-3	4	6	-2	6	7	-1	-10	-2.00	9	0.90	-1.80	43 Coord "B"	Contador Público
													-13.60		-7.48						
SERVQUAL NO PONDERADO													-1.38								
Empatia																					
SERVQUAL PONDERADO													-0.76								

Ponderación por puesto		Mujeres de base				Esp. En Nom, Adm, Cont, Fisc, Sistemas				Mujeres de base				Esp. En Nom, Adm, Cont, F							
48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63						
3	6	-3	7	6	1	2	6	-4	4	7	-3	5	7	-2	-11	-2.20	10	1.00	-2.20	50 Esp Nomin	Contador Público Maestría en Adm
3	6	-3	6	7	-1	2	5	-3	6	5	1	7	5	2	-4	-0.80	5	0.50	-0.40	45 Esp Adm	Lic. Adm de Empresas
4	7	-3	5	7	-2	1	5	-4	6	4	2	6	5	1	-6	-1.20	5	0.50	-0.60	48 Esp Adm	Lic. Sistemas Computacionales
4	6	-2	6	7	-1	2	6	-4	7	6	1	7	7	0	-6	-1.20	9	0.90	-1.08	50 Esp Adm	Ing Químico
5	6	-1	2	5	-3	4	5	-1	4	5	-1	7	6	1	-5	-1.00	6	0.60	-0.80	45 Esp Cont	Lic. Adm de Empresas
5	7	-2	6	7	-1	3	4	-1	6	7	-1	6	7	-1	-6	-1.20	4	0.40	-0.48	54 Esp Fisc	Contador Público
3	5	-2	2	6	-4	4	6	-2	5	7	-2	6	6	0	-10	-2.00	9	0.90	-1.80	34 Esp Fisc	Lic. Diseño Gráfico
6	6	0	7	7	0	3	6	-3	7	7	0	6	7	-1	-4	-0.80	5	0.50	-0.40	51 Esp Sist	Lic. Sistemas Computacionales
4	7	-3	6	6	0	4	7	-3	6	7	-1	6	5	1	-6	-1.20	4	0.40	-0.48	45 Esp Sist	Lic. Ciencias de la Comunicación
													-11.60		-8.24						
SERVQUAL NO PONDERADO													-1.28								
Empatia																					
SERVQUAL PONDERADO													-0.916								

Ponderación por puesto		Mujeres de base				Espc. Técnicos y Coord. "C"				Mujeres de base				Espc. Técnicos y Coord. "C"							
64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79						
4	6	-2	7	7	0	4	7	-3	6	7	-1	5	6	-1	-7	-1.40	8	0.80	-1.12	45 Coord "C"	Lic. Adm de Empresas
3	6	-3	6	7	-1	2	6	-4	4	6	-2	6	7	-1	-11	-2.20	5	0.50	-1.10	27 Esp Tec	Ing Químico
2	7	-5	4	6	-2	4	7	-3	5	6	-1	7	6	1	-10	-2.00	10	1.00	-2.00	48 Esp Tec	Lic. Adm de Empresas Maestría Financ
5	5	0	7	7	0	3	7	-4	7	5	2	6	5	1	-1	-0.20	9	0.90	-0.18	57 Esp Tec	Contador Público Maestría Admon
3	7	-4	2	6	-4	3	7	-4	6	7	-1	6	7	-1	-14	-2.80	9	0.90	-2.52	31 Esp Tec	Contador Público
6	7	1	2	5	-3	6	5	1	6	7	-1	6	7	-1	-5	-1.00	9	0.90	-0.90	48 Esp Tec	Contador Público
													-9.60		-7.82						
SERVQUAL NO PONDERADO													-1.60								
Empatia																					
SERVQUAL PONDERADO													-1.30								

Ponderación por escolaridad		Mujeres de base				Contador Público				Mujeres de base				Contador Público							
80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95						
3	7	-4	6	7	-1	4	6	-2	5	6	-1	6	7	-1	-9	-1.80	5	0.50	-0.60	38 Coord "B"	Contador Público
5	7	-2	6	7	-1	3	4	-1	6	7	-1	6	7	-1	-6	-1.20	4	0.40	-0.48	54 Esp Fisc	Contador Público
6	6	0	6	5	1	4	5	-1	4	6	-2	6	7	-1	-3	-0.60	5	0.50	-0.30	49 Coord "B"	Contador Público
5	6	1	6	5	1	2	6	-4	4	6	-2	6	6	0	-6	-1.20	5	0.50	-0.60	54 Super "A"	Contador Público
6	6	0	6	7	-1	4	7	-3	5	6	-1	6	5	1	-4	-0.80	9	0.90	-0.72	48 Coord "B"	Contador Público
3	7	-4	2	6	-4	3	7	-4	6	7	-1	6	7	-1	-14	-2.80	9	0.90	-2.52	31 Esp Tec	Contador Público
4	7	-3	6	7	-1	4	7	-3	4	6	-2	6	7	-1	-10	-2.00	9	0.90	-1.80	43 Coord "B"	Contador Público
6	7	-1	2	5	-3	6	5	1	6	7	-1	6	7	-1	-5	-1.00	9	0.90	-0.90	48 Esp Tec	Contador Público
													-11.40		8.22						
SERVQUAL NO PONDERADO													-1.43								
Empatia																					
SERVQUAL PONDERADO													-1.03								

Ponderación por escolaridad				Mujeres de base				Ingeniero Químico				Mujeres de base				Ingeniero Químico							
5	7	-2	7	6	1	3	6	-3	4	7	-3	5	6	-1	-8	-1.60	4	0	40	-0.64	36	Super "A"	Ing Químico
3	6	-3	6	7	-1	2	6	-4	4	6	-2	6	7	-1	-11	-2.20	5	0	50	-1.10	27	Esp Téc	Ing Químico
4	6	-2	6	7	-1	2	6	-4	7	6	1	7	7	0	-6	-1.20	9	0	60	-1.08	50	Esp Adm	Ing Químico
																-5.00				-2.82			
																-1.67							
Empatia																SERVQUAL NO PONDERADO							
																SERVQUAL PONDERADO				-0.94			

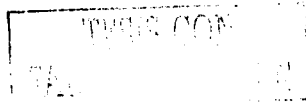
Ponderación por escolaridad				Mujeres de base				Licenciado en Adm. De Empresas				Mujeres de base				Lic. en Adm. De Empresas							
4	6	-2	7	7	0	4	7	-3	6	7	-1	5	6	-1	-7	-1.40	8	0	80	-1.12	45	Coord "C"	Lic. Adm de Empresas
3	6	-3	6	7	-1	2	5	-3	6	5	2	4	5	2	-4	-0.80	5	0	50	-0.40	45	Esp Adm	Lic. Adm de Empresas
3	6	-3	7	6	1	6	7	-1	5	5	0	6	7	-1	-4	-0.80	9	0	60	-0.72	29	Ayud Tec	Lic. Adm de Empresas
6	7	-1	5	7	-2	2	6	-4	4	7	-3	7	5	2	-8	-1.60	6	0	60	-0.60	50	Ayud Tec	Lic. Adm de Empresas
4	7	-3	4	7	-3	2	6	-4	6	6	0	7	6	1	-9	-1.80	4	0	40	-0.72	29	Coord "B"	Lic. Adm de Empresas
6	7	-1	4	6	-2	2	5	-3	6	5	1	5	7	-2	-7	-1.40	5	0	50	-0.70	33	Ayud Tec	Lic. Adm de Empresas
5	6	-1	2	5	-3	4	5	-1	4	5	-1	7	6	1	-5	-1.00	8	0	80	-0.80	45	Esp Cont	Lic. Adm de Empresas
6	7	-1	4	5	-1	6	7	-1	4	7	-3	7	6	1	-5	-1.00	4	0	40	-0.40	53	Coord "A"	Lic. Adm de Empresas
6	7	-1	4	7	-3	2	6	-4	5	6	-1	5	6	-1	-10	-2.00	5	0	50	-1.00	30	Ayud Tec	Lic. Adm de Empresas
4	5	-1	2	6	-4	2	5	-3	5	7	-2	6	5	1	-9	-1.80	10	1	00	-1.80	45	Super "A"	Lic. Adm de Empresas
																-13.60				-8.62			
Empatia																SERVQUAL NO PONDERADO				-1.36			
																SERVQUAL PONDERADO				-0.88			

Ponderación por escolaridad				Mujeres de base				Lic. en Ciencias de la Comunicación				Mujeres de base				Lic. en Ciencias de la Comun.							
4	7	-3	7	6	1	4	6	-2	4	7	-3	6	5	1	-6	-1.20	6	0	60	-0.72	34	Coord "A"	Lic. Ciencias de la Comunicación
4	7	-3	6	6	0	4	7	-3	6	7	-1	6	5	1	-6	-1.20	4	0	40	-0.48	45	Esp Sist	Lic. Ciencias de la Comunicación
5	6	-1	4	7	-3	6	6	0	6	7	-1	7	7	0	-5	-1.00	4	0	40	-0.40	29	Coord "A"	Lic. Ciencias de la Comunicación
																-3.40				-1.60			
Empatia																SERVQUAL NO PONDERADO				-1.13			
																SERVQUAL PONDERADO				-0.63			

Ponderación por escolaridad				Mujeres de base				Lic. en Diseño Gráfico y Lic. en Sistemas				Mujeres de base				Lic. en Diseño Gráf y Lic. en Sist							
4	7	-3	5	7	-2	1	4	-3	6	5	1	5	6	-1	-8	-1.60	5	0	50	-0.80	36	Coord "B"	Lic. Diseño Gráfico
3	5	-2	2	6	-4	4	6	-2	5	7	-2	6	6	0	-10	-2.00	9	0	90	-1.80	34	Esp Fisc	Lic. Diseño Gráfico
4	7	-3	5	7	-2	1	5	-4	6	4	2	6	5	1	-6	-1.20	5	0	50	-0.60	48	Esp Adm	Lic. Sistemas Computacionales
7	6	1	6	7	-1	2	6	-4	4	6	-2	7	7	0	-6	-1.20	5	0	50	-0.60	50	Ayud Tec	Lic. Sistemas Computacionales
3	5	-2	4	6	-2	2	5	-3	6	5	1	6	7	-1	-7	-1.40	4	0	40	-0.56	26	Super "A"	Lic. Sistemas Computacionales
6	6	0	7	7	0	3	6	-3	7	7	0	6	7	-1	-4	-0.80	5	0	50	-0.40	51	Esp Sist	Lic. Sistemas Computacionales
																-8.20				-4.76			
Empatia																SERVQUAL NO PONDERADO				-1.37			
																SERVQUAL PONDERADO				-0.79			

Ponderación por escolaridad				Mujeres de base				con grado de Maestría				Mujeres de base				con grado de Maestría							
3	6	-3	7	6	1	2	6	-4	4	7	-3	5	7	-2	-11	-2.20	10	1	00	-2.20	50	Esp Nómim	Contador Público M. Admon
5	5	0	7	7	0	3	7	-4	7	5	2	6	5	1	-1	-0.20	9	0	90	-0.18	57	Esp Téc	Contador Público M. Admon
4	7	-3	7	7	0	1	5	-4	4	7	-3	7	6	1	-9	-1.80	4	0	40	-0.72	37	Coord "B"	Ing Químico M. Finanzas
2	7	-5	4	6	-2	4	7	-3	5	6	-1	7	6	1	-10	-2.00	10	1	00	-2.00	48	Esp Téc	Lic. Adm de Empresas M. Finanzas
																-6.20				-5.10			
Empatia																SERVQUAL NO PONDERADO				-1.65			
																SERVQUAL PONDERADO				-1.28			

Ponderación por edad				Mujeres de base				de 26 a 29 años				Mujeres de base				de 26 a 29 años								
18	19	20	21	22	18	19	20	21	22	18	19	20	21	22	18	19	20	21	22	18	19	20	21	22
3	5	-2	4	6	-2	2	5	-3	6	5	1	6	7	-1	-7	-1.40	4	0	40	-0.56	26	Super "A"	Lic. Sistemas Computacionales	
3	6	-3	6	7	-1	2	6	-4	4	6	-2	6	7	-1	-11	-2.20	5	0	50	-1.10	27	Esp Téc	Ing Químico	
3	6	-3	7	6	1	6	7	-1	5	6	0	6	7	-1	-4	-0.80	9	0	90	-0.72	29	Ayud Tec	Lic. Adm de Empresas	
4	7	-3	4	7	-3	2	6	-4	6	6	0	7	6	1	-9	-1.80	4	0	40	-0.72	29	Coord "B"	Lic. Adm de Empresas	
5	6	-1	4	7	-3	6	6	0	6	7	-1	7	7	0	-5	-1.00	4	0	40	-0.40	29	Coord "A"	Lic. Ciencias de la Comunicación	
																-7.20				-3.50				
Empatia																SERVQUAL NO PONDERADO				-1.44				
																SERVQUAL PONDERADO				-0.70				



Ponderación por edad				Mujeres de base de 30 a 39 años				Mujeres de base de 30 a 36 años																
8	7	-1	4	7	-3	2	6	-4	5	6	-1	5	6	-1	-10	-2.00	5	0.50	-1.00	30 Ayud Tec	Lic. Adm de Empresas			
7	7	-4	2	6	-4	3	7	-4	6	7	-1	6	7	-1	-14	-2.80	9	0.90	-2.52	31 Esp Tec	Contador Público			
6	7	-1	4	6	-2	2	5	-3	6	5	1	5	7	-2	-7	-1.40	5	0.50	-0.70	33 Ayud Tec	Lic. Adm de Empresas			
4	7	-3	7	6	1	4	6	-2	4	7	-3	6	5	1	-6	-1.20	6	0.60	-0.72	34 Coord "A"	Lic. Ciencias de la Comunicación			
3	5	-2	2	6	-4	4	6	-2	5	7	-2	6	6	0	-10	-2.00	9	0.90	-1.80	34 Esp Fisc	Lic. Diseño Gráfico			
5	7	-2	7	6	1	3	6	-3	4	7	-3	5	6	-1	-8	-1.60	4	0.40	-0.64	36 Super "A"	Ing Químico			
4	7	-3	5	7	-2	1	4	-3	6	5	1	5	6	-1	-8	-1.60	5	0.50	-0.80	36 Coord "B"	Lic. Diseño Gráfico			
4	7	-3	7	7	0	1	5	-4	4	7	-3	7	6	1	-9	-1.80	4	0.40	-0.72	37 Coord "B"	Ing. Químico Maestr. Finanzas			
3	7	-4	8	7	-1	4	6	-2	5	6	-1	6	7	-1	-9	-1.80	5	0.50	-0.90	38 Coord "B"	Contador Público			
															-16.20				-8.60					

Empatía
SERVQUAL NO PONDERADO -1.80
SERVQUAL PONDERADO -1.09

Ponderación por edad				Mujeres de base de 43 a 49 años				Mujeres de base de 43 a 49 años																
4	7	-3	6	7	-1	4	7	-3	4	6	-2	6	7	-1	-10	-2.00	9	0.90	-1.80	43 Coord "B"	Contador Público			
4	6	-2	7	7	0	4	7	-3	6	7	-1	5	6	-1	-7	-1.40	8	0.80	-1.12	45 Coord "C"	Lic. Adm de Empresas			
3	6	-3	6	7	-1	2	5	-3	6	5	1	7	5	2	-4	-0.80	5	0.50	-0.40	45 Esp Adm	Lic. Adm de Empresas			
4	7	-3	6	6	0	4	7	-3	6	7	-1	6	5	1	-8	-1.20	4	0.40	-0.48	45 Esp Sist	Lic. Ciencias de la Comunicación			
5	6	-1	2	5	-3	4	5	-1	4	5	-1	7	6	1	-5	-1.00	8	0.80	-0.80	45 Esp Cont	Lic. Adm de Empresas			
4	5	-1	2	6	-4	2	5	-3	5	7	-2	6	5	1	-9	-1.80	10	1.00	-1.80	45 Super "A"	Lic. Adm de Empresas			
4	7	-3	5	7	-2	1	5	-4	6	4	2	6	5	1	-6	-1.20	5	0.50	-0.60	48 Esp Adm	Lic. Sistemas Computacionales			
2	7	-5	4	6	-2	4	7	-3	5	6	-1	7	6	1	-10	-2.00	10	1.00	-2.00	48 Esp Tec	Lic. Adm de Empresas Maes Finanzas			
6	6	0	6	7	-1	4	7	-3	5	6	-1	6	5	1	-4	-0.80	9	0.90	-0.72	48 Coord "B"	Contador Público			
6	7	-1	2	5	-3	6	5	1	6	7	-1	6	7	-1	-5	-1.00	9	0.90	-0.90	48 Esp Tec	Contador Público			
6	6	0	6	5	1	4	5	-1	4	6	-2	6	7	-1	-3	-0.60	5	0.50	-0.30	49 Coord "B"	Contador Público			
															-13.80				-10.92					

Empatía
SERVQUAL NO PONDERADO -1.25
SERVQUAL PONDERADO -0.99

Ponderación por edad				Mujeres de base de 50 a 57 años				Mujeres de base de 50 a 57 años																
3	6	-3	7	6	1	2	6	-4	4	7	-3	5	7	-2	-11	-2.20	10	1.00	-2.20	50 Esp Norma	Contador Público Maes. Admon			
7	8	1	8	7	-1	2	6	-4	4	6	-2	7	7	0	-6	-1.20	5	0.50	-0.60	50 Ayud Tec	Lic. Sistemas Computacionales			
6	7	-1	5	7	-2	2	6	-4	4	7	-3	7	5	2	-8	-1.60	6	0.60	-0.96	50 Ayud Tec	Lic. Adm de Empresas			
4	6	-2	6	7	-1	2	6	-4	7	6	1	7	7	0	-6	-1.20	9	0.90	-1.08	50 Esp Adm	Ing Químico			
6	8	0	7	7	0	3	6	-3	7	7	0	6	7	-1	-4	-0.80	5	0.50	-0.40	51 Esp Sist	Lic. Sistemas Computacionales			
6	7	-1	4	5	-1	8	7	-1	4	7	-3	7	8	1	-5	-1.00	4	0.40	-0.40	53 Coord "A"	Lic. Adm de Empresas			
5	7	-2	6	7	-1	3	4	-1	6	7	-1	6	7	-1	-8	-1.20	4	0.40	-0.48	54 Esp Fac	Contador Público			
5	6	-1	6	5	1	2	6	-4	4	6	-2	6	8	0	-6	-1.20	5	0.50	-0.60	54 Super "A"	Contador Público			
5	5	0	7	7	0	3	7	-4	7	5	2	6	5	1	-1	-0.20	9	0.90	-0.18	57 Esp Tec	Contador Publico Maes. Admon			
															-10.60				-6.90					

Empatía
SERVQUAL NO PONDERADO -1.18
SERVQUAL PONDERADO -0.77

HOMBRES SINDICALIZADOS										Auxiliar "A" y "B"																													
Ponderación por puesto					Hombres Sindicalizados					Auxiliar "A" y "B"					Ponderación por																								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25															
1	4	5	-1	4	7	-3	5	6	-1	7	7	0	-6	-1.25	6	0.60	-0.75	6	7	-1	7	6	1	3	7	-4	1	4	-3	4	7	-3	-10	-2.00	7	0.70	-1.40		
11	6	7	-1	2	5	-3	4	6	-2	7	7	0	-6	-1.50	7	0.70	-1.05	2	6	-4	5	7	-2	6	4	2	2	6	-4	3	7	-4	-12	-2.40	5	0.50	-1.20		
26	5	8	-1	4	8	-2	4	5	-1	5	7	-2	-6	-1.50	8	0.60	-0.90	4	8	-2	6	5	1	3	8	-3	1	8	-5	3	8	-3	-12	-2.40	7	0.70	-1.68		
29	6	7	-1	2	7	-5	2	5	-3	3	8	-3	-12	-3.00	8	0.80	-2.40	6	6	0	7	6	1	4	7	-3	2	6	-4	4	7	-3	-9	-1.80	6	0.60	-1.08		
30	5	7	-2	4	6	-2	3	7	-4	4	8	-2	-10	-2.50	7	0.70	-1.75	6	7	-1	6	5	1	2	4	-2	1	5	-4	3	7	-4	-10	-2.00	6	0.60	-1.20		
35	4	7	-3	5	6	-1	4	5	-1	4	7	-3	-8	-2.00	6	0.60	-1.20	4	7	-3	6	7	-1	3	5	-2	2	5	-3	4	5	-1	-10	-2.00	8	0.80	-1.60		
38	6	7	-1	4	5	-1	3	7	-4	6	5	1	-5	-1.25	6	0.60	-0.75	6	5	1	5	6	-1	2	6	-4	3	5	-2	2	7	-5	-11	-2.20	5	0.50	-1.10		
47	6	7	-1	3	5	-2	2	4	-2	4	7	-3	-8	-2.00	6	0.60	-1.20	3	6	-3	5	7	-2	4	7	-3	3	8	-3	4	7	-3	-14	-2.80	8	0.80	-2.24		
48	5	7	-2	5	6	-1	3	8	-3	5	8	-1	-7	-1.75	7	0.70	-1.23	5	7	-2	8	7	-1	3	8	-3	1	6	-5	3	8	-3	-14	-2.80	5	0.50	-1.40		
10	8	6	0	2	6	-4	4	8	-2	8	7	-1	-7	-1.75	8	0.60	-1.05	4	7	-3	6	6	0	2	5	-3	3	7	-4	3	6	-3	-13	-2.60	8	0.80	-2.08		
23	6	8	0	4	7	-3	4	6	-2	5	7	-2	-7	-1.75	5	0.50	-0.88	8	7	1	7	6	1	2	6	-4	1	5	-4	4	5	-1	-7	-1.40	6	0.60	-0.84		
24	6	7	-1	6	5	1	2	6	-4	4	7	-3	-7	-1.75	6	0.60	-1.05	4	5	-1	7	6	1	2	7	-5	2	5	-3	3	6	-3	-11	-2.20	5	0.50	-1.10		
32	5	6	-1	2	7	-5	4	4	0	5	4	1	-5	-1.25	5	0.50	-0.63	4	8	-2	6	0	2	5	-2	2	5	-3	2	7	-5	-12	-2.40	7	0.70	-1.68			
39	5	7	-2	4	5	-1	4	8	-2	8	7	-1	-8	-1.50	7	0.70	-1.05	6	8	0	5	7	-2	2	7	-5	2	6	-4	4	5	-1	-12	-2.40	8	0.60	-1.44		
Elementos										SERVQUAL NO POND										-1.77																			
Tangibles										SERVQUAL PONDERADO										-1.13																			
										Fiabilidad										SERVQUAL NO POND										-2.24									
										SERVQUAL PONDERADO										-1.431																			

HOMBRES SINDICALIZADOS										Auxiliar Financiero																													
Ponderación por puesto					Hombres Sindicalizados					Auxiliar Financiero					Ponderación por puesto					Hombres Sindicalizados					Auxiliar Financiero														
3	4	6	-2	4	8	-2	4	6	-2	5	7	-2	-8	-2.00	7	0.70	-1.40	2	4	-2	6	6	0	4	6	-2	3	6	-3	3	6	-3	-10	-2.00	5	0.50	-1.00		
5	6	5	1	3	7	-4	2	8	-4	4	8	-2	-9	-2.25	8	0.60	-1.35	6	7	-1	7	6	1	4	7	-3	1	4	-3	4	6	-2	-8	-1.60	7	0.70	-1.12		
6	8	7	-1	2	6	-4	5	8	-1	4	7	-3	-9	-2.25	7	0.70	-1.58	4	5	-1	6	7	-1	4	7	-3	3	7	-4	5	6	-1	-10	-2.00	6	0.60	-1.20		
9	4	7	-3	1	6	-5	4	7	-3	5	7	-2	-13	-3.25	9	0.90	-2.93	6	7	-1	5	7	-2	4	7	-3	3	6	-3	4	6	-2	-11	-2.20	4	0.40	-0.88		
19	5	7	-2	4	7	-3	4	6	-2	4	6	-2	-9	-2.25	7	0.70	-1.58	6	7	-1	7	6	1	6	7	-1	3	6	-3	3	6	-3	-7	-1.40	6	0.60	-0.84		
21	4	5	-1	2	6	-4	2	7	-5	6	7	-1	-11	-2.75	6	0.60	-1.65	4	7	-3	6	7	-1	2	5	-3	2	6	-4	4	5	-1	-12	-2.40	8	0.80	-1.92		
33	6	7	-1	4	5	-1	3	5	-2	4	6	-2	-6	-1.50	7	0.70	-1.05	5	6	-1	5	7	-2	2	5	-3	1	8	-5	2	6	-4	-15	-3.00	8	0.80	-2.40		
34	4	8	-2	5	8	-1	4	5	-1	4	6	-2	-8	-1.50	7	0.70	-1.05	8	7	-1	5	6	-1	4	6	-2	3	7	-4	3	7	-4	-12	-2.40	5	0.50	-1.20		
36	5	6	-1	4	7	-3	3	8	-3	6	6	0	-7	-1.75	8	0.60	-1.05	4	5	-1	5	7	-2	2	7	-5	1	5	-4	4	6	-2	-14	-2.80	7	0.70	-1.98		
37	4	8	-2	3	7	-4	2	6	-4	5	5	0	-10	-2.50	8	0.80	-2.00	5	4	1	7	8	1	2	6	-4	3	4	-1	3	7	-4	-7	-1.40	6	0.60	-0.84		
42	8	6	0	4	7	-3	4	7	-3	6	6	0	-6	-1.50	9	0.90	-1.35	4	5	-1	6	5	1	4	6	-2	2	6	-4	3	7	-4	-10	-2.00	7	0.70	-1.40		
43	6	7	-1	3	8	-3	3	6	-3	4	5	-1	-8	-2.00	6	0.60	-1.20	3	5	-2	5	7	-2	3	7	-4	3	6	-3	4	5	-1	-12	-2.40	5	0.50	-1.20		
48	6	7	-1	3	7	-4	2	4	-2	6	6	0	-7	-1.75	7	0.70	-1.23	3	7	-4	6	7	-1	3	7	-4	3	5	-2	5	7	-2	-13	-2.60	5	0.50	-1.30		
Elementos										SERVQUAL NO POND										-2.10																			
Tangibles										SERVQUAL PONDERADO										-1.49																			
										Fiabilidad										SERVQUAL NO POND										-2.17									
										SERVQUAL PONDERADO										-1.328																			

HOMBRES SINDICALIZADOS										Auxiliar Contable																													
Ponderación por puesto					Hombres Sindicalizados					Auxiliar Contable					Ponderación por puesto					Hombres Sindicalizados					Auxiliar Contable														
12	8	5 <td>1</td> <td>4</td> <td>7</td> <td>-3</td> <td>4</td> <td>7</td> <td>-3</td> <td>7</td> <td>7</td> <td>0</td> <td>-5</td> <td>-1.25</td> <td>5</td> <td>0.50</td> <td>-0.63</td> <td>6</td> <td>5</td> <td>1</td> <td>7</td> <td>6</td> <td>1</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>-1</td> <td>3</td> <td>7</td> <td>-4</td> <td>4</td> <td>6</td> <td>-2</td> <td>-5</td> <td>-1.00</td> <td>6</td> <td>0.60</td> <td>-0.60</td>	1	4	7	-3	4	7	-3	7	7	0	-5	-1.25	5	0.50	-0.63	6	5	1	7	6	1	4	5	-1	3	7	-4	4	6	-2	-5	-1.00	6	0.60	-0.60		
18	5	5	0	4	7	-3	5	5	0	3	6	-3	-8	-1.50	6	0.60	-0.90	6	8	0	5	7	-2	6	7	-1	4	5	-1	2	5	-3	-7	-1.40	5	0.50	-0.70		
22	4	6	-2	5	8	-1	6	7	-1	6	8	0	-4	-1.00	5	0.50	-0.50	8	5	1	6	5	1	4	7	-3	2	5	-3	4	5	-1	-5	-1.00	8	0.80	-0.80		
25	2	6	-4	2	6	-4	4	5	-1	4	6	-2	-11	-2.75	7	0.70	-1.93	4	6	-2	5	7	-2	2	7	-5	2	6	-4	4	7	-3	-16	-3.20	5	0.50	-1.60		
27	5	6	-1	4	7	-3	2	4	-2	6	7	-1	-7	-1.75	6	0.50	-0.88	5	7	-2	6	7	-1	4	5	-1	1	5	-4	4	6	-2	-10	-2.00	8	0.80	-1.60		
28	6	7	-1	5	6	-1	2	4	-2	4	8	-2	-8	-1.50	6	0.60	-0.90	5	7	-2	8	7	-1	2	6	-4	3	5	-2	4	7	-3	-12	-2.40	8	0.80	-1.92		
31	5	6	-1	2	7	-5	4	6	-2	5	5	0	-8	-2.00	6	0.60	-1.20	4	5	-1	6	5	1	3	4	-1	1	5	-4	3	6	-3	-8	-1.60	5	0.50	-0.80		
41	4	8	-2	5	6	-1	3	5	-2	5	7	-2	-7	-1.75	7	0.70	-1.23	3	6	-3	6	7	-1	3	5	-2	2	7	-5	3	6	-3	-14	-2.80	6	0.60	-1.68		
44	5	5	0	4	6	-2	2	6	-4	5	6	-1	-7	-1.75	9	0.90	-1.58	5	6	-1	4	6	-2	2	7	-5	3	5	-2	4	6	-2	-12	-2.40	7	0.70	-1.68		
45	6	6	0	4	6	-2	3	5	-2	4	6	-2	-6	-1.50	7	0.70	-1.05	5	7	-2	6	7	-1	2	6	-4	2	6	-4	3	6	-3	-14	-2.80	6	0.60	-1.68		
Elementos										SERVQUAL NO POND										-1.68																			
Tangibles										SERVQUAL PONDERADO										-1.08																			
										Fiabilidad										SERVQUAL NO POND										-2.08									
										SERVQUAL PONDERADO										-1.306																			

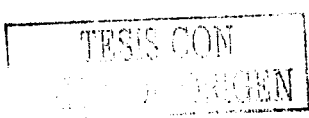
HOMBRES SINDICALIZADOS										Oficinista																											
Ponderación por puesto					Hombres Sindicalizados					Oficinista					Ponderación por puesto					Hombres Sindicalizados					Oficinista												
1	4	7	-3	2	8	-4	4	7	-3	7	6 <td>1</td> <td>-9</td> <td>-2.25</td> <td>6</td> <td>0.60</td> <td>-1.35</td> <td>2</td> <td>8</td> <td>-4</td> <td>4</td> <td>7</td> <td>-3</td> <td>5</td> <td>8</td> <td>-1</td> <td>3</td> <td>8</td> <td>-3</td> <td>4</td> <td>7</td> <td>-3</td> <td>-14</td> <td>-2.80</td> <td>5</td> <td>0.50</td> <td>-1.40</td>	1	-9	-2.25	6	0.60	-1.35	2	8	-4	4	7	-3	5	8	-1	3	8	-3	4	7	-3	-14	-2.80	5	0.50	-1.40
2	6	7	-1	3	5	-2	4	6	-2	7	6	1	-4	-1.00	6	0.60	-0.60	4	6	-2	6	7	-1	6	5	1	2	5	-3	4	7	-3	-8	-1.60	7	0.70	-1.12
7	5	7	-2	2	5	-3	4	6	-2	3	8	-3	-10	-2.50	8	0.80	-2.00	6	7	-1	5	6	-1	5	6	-1	4	7	-3	3	7	-4	-10	-2.00	7	0.70	-1.40
8	4	6	-2	4	5	-1	6	6	0	4	6	-2	-5	-1.25	8	0.80	-1.00	6	6	0	6	6	0	6	7	-1	4	7	-3	3	7	-4	-8	-1.60	5	0.50	-0.80
13	6	8	0	3	7	-4	3	7	-4	5	6	-1	-9	-2.25	7	0.70	-1.58	6	7	-1	5	5	0	7	6	1	3	8	-3	3	7	-4	-7	-1.40	8	0.80	-1.12
14	4	7	-3	4	5	-1	4																														

Ponderación por escolaridad: Hombres Sindicalizados												Contador Público			Ponderación por escolaridad: Hombres Sindicalizados												Contador Público												
10	6	6	0	2	6	-4	4	6	-2	6	7	-1	-7	-1.75	6	0	60	-1.05	4	7	-3	6	6	0	2	5	-3	3	7	-4	3	6	-3	-13	-2.60	8	0	80	-2.08
36	5	6	-1	4	7	-3	3	6	-3	6	6	0	-7	-1.75	6	0	60	-1.05	4	5	-1	5	7	-2	2	7	-5	1	5	-4	4	6	-2	-14	-2.80	7	0	70	-1.96
Elementos Tangibles												SERVQUAL NO PONDERADO			-3.50			SERVQUAL NO POND												-5.40									
Elementos Tangibles												SERVQUAL PONDERADO			-1.75			Fiabilidad												SERVQUAL PONDERADO			-2.70						
Elementos Tangibles												SERVQUAL PONDERADO			-1.05			Fiabilidad												SERVQUAL PONDERADO			-2.02						

Pond por escolaridad: Hom.Sindicalizados Lic. En Adm. De Emp.												Pond por escolaridad: Hombres Sindicalizados Lic. En Adm. De Emp.																											
4	4	5	-1	4	7	-3	5	6	-1	7	7	0	-5	-1.25	6	0	60	-0.75	8	7	-1	7	6	1	3	7	-4	1	4	-3	4	7	-3	-10	-2.00	7	0	70	-1.40
18	5	5	0	4	7	-3	5	5	0	3	6	-3	-8	-1.50	6	0	60	-0.90	8	6	0	5	7	-2	6	7	-1	4	5	-1	2	5	-3	-7	-1.40	5	0	50	-0.70
26	5	6	-1	4	6	-2	4	5	-1	5	7	-2	-8	-1.50	6	0	60	-0.90	4	8	-2	6	5	1	3	6	-3	1	6	-5	3	6	-3	-12	-2.40	7	0	70	-1.68
30	5	7	-2	4	6	-2	3	7	-4	4	6	-2	-10	-2.50	7	0	70	-1.75	6	7	-1	6	5	1	2	4	-2	1	5	-4	3	7	-4	-10	-2.00	6	0	60	-1.20
31	5	6	-1	2	7	-5	4	6	-2	5	5	0	-8	-2.00	6	0	60	-1.20	4	5	-1	6	5	1	3	4	-1	1	5	-4	3	6	-3	-8	-1.60	5	0	50	-0.80
32	5	6	-1	2	7	-5	4	4	0	5	4	1	-5	-1.25	5	0	50	-0.63	4	6	-2	6	6	0	3	5	-2	2	5	-3	2	7	-5	-12	-2.40	7	0	70	-1.68
35	4	7	-3	5	6	-1	4	5	-1	4	7	-3	-8	-2.00	6	0	60	-1.20	4	7	-3	6	7	-1	3	5	-2	2	5	-3	4	5	-1	-10	-2.00	8	0	80	-1.60
45	6	6	0	4	6	-2	3	5	-2	4	6	-2	-6	-1.50	7	0	70	-1.05	5	7	-2	6	7	-1	2	6	-4	2	6	-4	3	6	-3	-14	-2.80	6	0	60	-1.68
47	6	7	-1	3	5	-2	2	4	-2	4	7	-3	-8	-2.00	6	0	60	-1.20	3	6	-3	5	7	-2	4	7	-3	3	6	-3	4	7	-3	-14	-2.80	8	0	80	-2.24
Elementos Tangibles												SERVQUAL NO PONDERADO			-1.72			SERVQUAL NO POND												-2.18									
Elementos Tangibles												SERVQUAL PONDERADO			-1.08			Fiabilidad												SERVQUAL PONDERADO			-1.44						

Ponderación por escolaridad: Hombres Sindicalizados Lic. En Sistemas												Ponderación por escolaridad: Hombres Sindicalizados Lic. En Sistemas																											
11	6	7	-1	2	5	-3	4	6	-2	7	7	0	-6	-1.50	7	0	70	-1.05	2	6	-4	5	7	-2	8	4	2	2	6	-4	3	7	-4	-12	-2.40	5	0	50	-1.20
12	6	5	1	4	7	-3	4	7	-3	7	7	0	-5	-1.25	5	0	50	-0.63	6	5	1	7	6	1	4	5	-1	3	7	-4	4	6	-2	-5	-1.00	6	0	60	-0.60
21	4	5	-1	2	6	-4	2	7	-5	6	7	-1	-11	-2.75	6	0	60	-1.65	4	7	-3	6	7	-1	2	5	-3	2	6	-4	4	5	-1	-12	-2.40	8	0	80	-1.92
37	4	6	-2	3	7	-4	2	6	-4	5	5	0	-10	-2.50	8	0	80	-2.00	5	4	1	7	6	1	2	6	-4	3	4	-1	3	7	-4	-7	-1.40	6	0	60	-0.84
38	6	7	-1	4	5	-1	3	7	-4	6	5	1	-5	-1.25	6	0	60	-0.75	6	5	1	5	6	-1	2	6	-4	3	5	-2	2	7	-5	-11	-2.20	5	0	50	-1.10
39	5	7	-2	4	5	-1	4	6	-2	6	7	-1	-6	-1.50	7	0	70	-1.05	6	6	0	5	7	-2	2	7	-5	2	6	-4	4	5	-1	-12	-2.40	6	0	60	-1.44
41	4	6	-2	5	6	-1	3	5	-2	5	7	-2	-7	-1.75	7	0	70	-1.23	3	6	-3	6	7	-1	3	5	-2	2	7	-5	3	6	-3	-14	-2.80	6	0	60	-1.68
Elementos Tangibles												SERVQUAL NO PONDERADO			-1.78			SERVQUAL NO POND												-2.09									
Elementos Tangibles												SERVQUAL PONDERADO			-1.19			Fiabilidad												SERVQUAL PONDERADO			-1.25						

Ponderación por escolaridad: Hombres Sindicalizados Contador Privado												Ponderación por escolaridad: Hombres Sindicalizados Contador Privado																														
3	4	6	-2	4	6	-2	4	6	-2	5	7	-2	-8	-2.00	7	0	70	-1.40	2	4	-2	6	6	0	4	6	-2	3	6	-3	3	6	-3	-10	-2.00	5	0	50	-1.00			
5	6	5	1	3	7	-4	2	6	-4	4	6	-2	-9	-2.25	6	0	60	-1.35	6	7	-1	7	6	1	4	7	-3	1	4	-3	4	6	-2	-8	-1.60	7	0	70	-1.12			
6	6	7	-1	2	6	-4	5	6	-1	4	7	-3	-9	-2.25	7	0	70	-1.58	4	5	-1	6	7	-1	4	7	-3	3	7	-4	5	6	-1	-10	-2.00	6	0	60	-1.20			
7	5	7	-2	2	5	-3	4	6	-2	3	6	-3	-10	-2.50	8	0	80	-2.00	6	7	-1	5	6	-1	5	6	-1	4	7	-3	3	7	-4	-10	-2.00	7	0	70	-1.40			
9	4	7	-3	1	6	-5	4	7	-3	5	7	-2	-13	-3.25	9	0	90	-2.93	6	7	-1	5	7	-2	4	7	-3	3	6	-3	4	6	-2	-11	-2.20	4	0	40	-0.88			
17	4	6	-2	4	5	-1	4	5	-1	3	7	-4	-8	-2.00	6	0	60	-1.20	6	7	-1	6	6	0	3	7	-4	2	5	-3	-9	-1.80	5	0	50	-0.90						
28	6	7	-1	5	6	-1	2	4	-2	4	6	-2	-6	-1.50	6	0	60	-0.90	5	7	-2	6	7	-2	6	7	-1	2	6	-4	3	5	-2	4	7	-3	-12	-2.40	8	0	80	-1.92
29	6	7	-1	2	7	-5	2	5	-3	3	6	-3	-12	-3.00	8	0	80	-2.40	6	8	0	7	6	1	4	7	-3	2	6	-4	4	7	-3	-9	-1.80	8	0	80	-1.08			
33	6	7	-1	4	5	-1	3	5	-2	4	6	-2	-8	-1.50	7	0	70	-1.05	5	8	-1	5	7	-2	2	5	-3	1	6	-5	2	6	-4	-15	-3.00	8	0	80	-2.40			
34	4	6	-2	5	6	-1	4	5	-1	4	8	-2	-8	-1.50	7	0	70	-1.05	6	7	-1	5	6	-1	4	6	-2	3	7	-4	3	7	-4	-12	-2.40	5	0	50	-1.20			
48	5	7	-2	5	6	-1	3	6	-3	5	6	-1	-7	-1.75	7	0	70	-1.23	5	7	-2	6	7	-1	3	6	-3	1	6	-5	3	6	-3	-14	-2.80	5	0	50	-1.40			
Elementos Tangibles												SERVQUAL NO PONDERADO			-2.14			SERVQUAL NO POND												-2.18												
Elementos Tangibles												SERVQUAL PONDERADO			-1.58			Fiabilidad												SERVQUAL PONDERADO			-1.32									



Ponderación por edad Hombres Sindicalizados de 42 a 48 años													Ponderación por edad Hombres Sindicalizados de 42 a 48 años																								
4	4	5	-1	4	7	-3	5	6	-1	7	7	0	-5	-1.25	6	0.60	-0.75	6	7	-1	7	6	1	3	7	-4	1	4	-3	4	7	-3	-10	-2.00	7	0.70	-1.40
11	6	7	-1	2	5	-3	4	6	-2	7	7	0	-6	-1.50	7	0.70	-1.05	2	6	-4	5	7	-2	6	4	2	2	6	-4	3	7	-4	-12	-2.40	5	0.50	-1.20
31	5	6	-1	2	7	-5	4	6	-2	5	5	0	-8	-2.00	6	0.60	-1.20	4	5	-1	6	5	1	3	4	-1	1	5	-4	3	6	-3	-8	-1.60	5	0.50	-0.80
36	5	8	-1	4	7	-3	3	6	-3	6	6	0	-7	-1.75	6	0.60	-1.05	4	5	-1	5	7	-2	2	7	-5	1	5	-4	4	6	-2	-14	-2.80	7	0.70	-1.96
42	6	6	0	4	7	-3	4	7	-3	6	6	0	-8	-1.50	9	0.90	-1.35	4	5	-1	6	5	1	4	6	-2	2	6	-4	3	7	-4	-10	-2.00	7	0.70	-1.40
45	6	6	0	4	6	-2	3	5	-2	4	6	-2	-6	-1.50	7	0.70	-1.05	5	7	-2	6	7	-1	2	6	-4	2	6	-4	3	6	-3	-14	-2.80	6	0.60	-1.68
27	5	6	-1	4	7	-3	2	4	-2	6	7	-1	-7	-1.75	5	0.50	-0.88	5	7	-2	6	7	-1	4	5	-1	1	5	-4	4	6	-2	-10	-2.00	8	0.80	-1.60
2	6	7	-1	3	5	-2	4	6	-2	7	6	1	-4	-1.00	6	0.60	-0.60	4	6	-2	6	7	-1	6	5	1	2	5	-3	4	7	-3	-8	-1.60	7	0.70	-1.12
21	4	5	-1	2	6	-4	2	7	-5	6	7	-1	-11	-2.75	6	0.60	-1.65	4	7	-3	6	7	-1	2	5	-3	2	6	-4	4	5	-1	-12	-2.40	8	0.80	-1.92
44	5	5	0	4	6	-2	2	6	-4	5	6	-1	-7	-1.75	9	0.90	-1.58	5	6	-1	4	6	-2	2	7	-5	3	5	-2	4	6	-2	-12	-2.40	7	0.70	-1.68
Elementos Tangibles													Fiabilidad																								
SERVQUAL NO PONDERADO													SERVQUAL NO POND																								
SERVQUAL PONDERADO													SERVQUAL PONDERADO																								
-1.68													-2.20																								
-1.12													-1.48																								

Ponderación por edad Hombres Sindicalizados de 50 a 52 años													Ponderación por edad Hombres Sindicalizados de 50 a 52 años																								
28	6	7	-1	5	6	-1	2	4	-2	4	6	-2	-6	-1.50	6	0.60	-0.90	5	7	-2	6	7	-1	2	6	-4	3	5	-2	4	7	-3	-12	-2.40	8	0.80	-1.92
12	6	5	1	4	7	-3	4	7	-3	7	7	0	-5	-1.25	5	0.50	-0.63	6	5	1	7	6	1	4	5	-1	3	7	-4	4	6	-2	-5	-1.00	6	0.60	-0.60
30	5	7	-2	4	6	-2	3	7	-4	4	6	-2	-10	-2.50	7	0.70	-1.75	6	7	-1	6	5	1	2	4	-2	1	5	-4	3	7	-4	-10	-2.00	6	0.60	-1.20
Elementos Tangibles													Fiabilidad																								
SERVQUAL NO PONDERADO													SERVQUAL NO POND																								
SERVQUAL PONDERADO													SERVQUAL PONDERADO																								
-1.75													-1.80																								
-1.09													-1.24																								

Ponderación por escolaridad Hombres Sindicalizados Contador Publico													Ponderación por escolaridad Hombres Sindicalizados Contador Publico																						
6	5	1	6	6	0	4	7	-3	4	7	-3	-5	-1.25	5	0	50	-0.63	3	7	-4	4	6	-2	2	5	-3	2	5	-3	-12	-3.00	9	0	90	-2.70
2	5	-3	5	5	0	4	5	-1	4	7	-3	-7	-1.75	5	0	50	-0.88	4	5	-1	2	6	-4	3	5	-2	6	6	0	-7	-1.75	10	1	100	-1.75
SERVQUAL NO POND													SERVQUAL NO POND																						
Capacidad de Respuesta													Seguridad																						
SERVQUAL PONDERADO													SERVQUAL PONDERADO																						

Ponderación por escolaridad Hombres Sindicalizados Lic. En Adm. De Empresas													Ponderación por escolaridad Hombres Sindicalizados Lic. En Adm. De Empresas																						
4	7	-3	6	7	-1	4	7	-3	4	6	-2	-9	-2.25	4	0	40	-0.90	3	7	-4	4	5	-1	3	4	-1	2	6	-4	-10	-2.50	10	1	100	-2.50
4	7	-3	4	6	-2	2	6	-4	4	7	-3	-12	-3.00	4	0	40	-1.20	2	7	-5	5	6	-1	2	7	-5	2	5	-3	-14	-3.50	8	0	80	-2.80
3	6	-3	3	5	-2	4	6	-2	3	7	-4	-11	-2.75	8	0	80	-2.20	3	7	-4	3	7	-4	2	5	-3	5	6	-1	-12	-3.00	9	0	90	-2.70
4	7	-3	4	5	-1	4	6	-2	2	6	-4	-10	-2.50	8	0	80	-2.00	2	5	-3	4	6	-2	3	6	-3	6	7	-1	-9	-2.25	10	1	100	-2.25
3	5	-2	3	5	-2	2	6	-4	3	7	-4	-12	-3.00	7	0	70	-2.10	4	5	-1	5	5	0	4	5	-1	5	6	-1	-3	-0.75	8	0	80	-0.80
3	6	-3	3	6	-3	3	6	-3	2	5	-3	-12	-3.00	6	0	60	-1.80	4	6	-2	3	4	-1	4	7	-3	4	5	-1	-7	-1.75	9	0	90	-1.58
2	7	-5	2	6	-4	3	7	-4	4	6	-2	-15	-3.75	5	0	50	-1.88	2	6	-4	4	6	-2	2	6	-4	6	5	1	-9	-2.25	9	0	90	-2.03
4	5	-1	4	6	-2	3	7	-4	2	6	-4	-11	-2.75	9	0	90	-2.48	4	7	-3	3	5	-2	2	5	-3	6	5	1	-7	-1.75	10	1	100	-1.75
2	6	-4	2	5	-3	4	6	-2	2	6	-4	-13	-3.25	5	0	50	-1.63	3	7	-4	3	6	-3	3	6	-3	4	6	-2	-12	-3.00	7	0	70	-2.10
SERVQUAL NO POND													Seguridad																						
Capacidad de Respuesta													SERVQUAL NO POND																						
SERVQUAL PONDERADO													SERVQUAL PONDERADO																						

Ponderación por escolaridad Hombres Sindicalizados Lic. En Sistemas													Ponderación por escolaridad Hombres Sindicalizados Lic. En Sistemas																						
2	6	-4	4	6	-2	2	7	-5	4	7	-3	-14	-3.50	4	0	40	-1.40	2	6	-4	3	5	-2	4	5	-1	2	6	-4	-11	-2.75	8	0	80	-2.20
6	7	-1	3	7	-4	3	6	-3	4	7	-3	-11	-2.75	2	0	20	-0.55	2	5	-3	3	5	-2	5	6	-1	6	6	0	-6	-1.50	9	0	90	-1.35
4	7	-3	2	5	-3	5	7	-2	2	6	-4	-12	-3.00	3	0	30	-0.90	4	6	-2	4	3	1	4	6	-2	2	7	-5	-8	-2.00	10	1	100	-2.00
3	6	-3	3	6	-3	2	6	-4	3	7	-4	-14	-3.50	7	0	70	-2.45	2	6	-4	2	5	-3	3	6	-3	5	5	0	-10	-2.50	9	0	90	-2.25
5	6	-1	2	6	-4	2	7	-5	2	6	-4	-14	-3.50	8	0	80	-2.80	3	5	-2	3	6	-3	2	5	-3	3	7	-4	-12	-3.00	10	1	100	-3.00
4	6	-2	2	6	-4	2	7	-5	3	6	-3	-14	-3.50	5	0	50	-1.75	5	7	-2	4	5	-1	3	7	-4	3	7	-4	-11	-2.75	10	1	100	-2.75
2	7	-5	4	7	-3	4	5	-1	4	5	-1	-10	-2.50	8	0	80	-2.00	3	6	-3	2	6	-4	3	6	-3	3	5	-2	-12	-3.00	5	0	50	-1.50
SERVQUAL NO POND													SERVQUAL NO POND																						
Capacidad de Respuesta													Seguridad																						
SERVQUAL PONDERADO													SERVQUAL PONDERADO																						

Ponderación por escolaridad Hombres Sindicalizados Contador Privado													Ponderación por escolaridad Hombres Sindicalizados Contador Privado																						
4	7	-3	4	7	-3	2	6	-4	3	7	-4	-14	-3.50	2	0	20	-0.70	4	6	-2	7	6	1	2	5	-3	2	6	-4	-8	-2.00	9	0	90	-1.80
6	6	0	4	6	-2	4	7	-3	2	5	-3	-8	-2.00	4	0	40	-0.80	3	5	-2	5	4	1	4	6	-2	3	5	-2	-5	-1.25	9	0	90	-1.13
4	5	-1	4	7	-3	5	5	0	3	6	-3	-7	-1.75	5	0	50	-0.88	4	6	-2	3	4	-1	4	6	-2	2	5	-3	-8	-2.00	8	0	80	-1.60
4	7	-3	3	6	-3	2	6	-4	3	5	-2	-12	-3.00	3	0	30	-0.90	2	6	-4	2	5	-3	3	7	-4	2	6	-4	-15	-3.75	9	0	90	-3.38
5	5	0	3	5	-2	3	6	-3	5	7	-2	-7	-1.75	3	0	30	-0.53	5	7	-2	5	6	-1	2	6	-4	2	5	-3	-10	-2.50	10	1	100	-2.50
4	5	-1	4	5	-1	2	5	-3	4	7	-3	-8	-2.00	3	0	30	-0.60	3	6	-3	5	6	-1	2	6	-4	4	6	-2	-10	-2.50	8	0	80	-2.00
2	7	-5	5	6	-1	3	5	-2	4	6	-2	-10	-2.50	5	0	50	-1.25	2	7	-5	3	7	-4	2	7	-5	4	7	-3	-17	-4.25	7	0	70	-2.98
5	7	-2	4	6	-2	5	7	-2	3	6	-3	-9	-2.25	7	0	70	-1.58	4	5	-1	3	7	-4	2	6	-4	4	7	-3	-12	-3.00	9	0	90	-2.70
2	7	-5	2	5	-3	3	6	-3	2	5	-3	-14	-3.50	6	0	60	-2.10	4	5	-1	3	5	-2	4	6	-2	4	5	-1	-8	-1.50	9	0	90	-1.35
4	5	-1	4	7	-3	2	6	-4	3	7	-4	-12	-3.00	8	0	80	-2.40	2	7	-5	5	6	-1	2	6	-4	4	5	-1	-11	-2.75	6	0	60	-1.65
2	7	-5	2	7	-5	4	6	-2	3	7	-4	-16	-4.00	6	0	60	-2.40	4	6	-2	4	7	-3	4	6	-2	5	7	-2	-9	-2.25	9	0	90	-2.03
SERVQUAL NO POND													SERVQUAL NO POND																						
Capacidad de Respuesta													Seguridad																						
SERVQUAL PONDERADO													SERVQUAL PONDERADO																						

Ponderación por edad Hombres Sindicalizados de 42 a 48 años												Ponderación por edad Hombres Sindicalizados de 42 a 48 años																																			
1	7	-3	6	7	-1	4	7	-3	4	6	-2	-8	-2.25	4	0.40	-0.90	3	7	-4	4	5	-1	3	4	-1	2	6	-4	-10	-2.50	10	1.00	-2.50														
2	6	-4	4	6	-2	2	7	-5	4	7	-3	-14	-3.50	4	0.40	-1.40	2	6	-4	3	5	-2	4	5	-1	2	6	-4	-11	-2.75	8	0.80	-2.20														
3	5	-2	3	5	-2	2	6	-4	3	7	-4	-12	-3.00	7	0.70	-2.10	4	5	-1	5	5	0	4	5	-1	5	6	-1	-3	-0.75	8	0.80	-0.60														
2	5	-3	5	5	0	4	5	-1	4	7	-3	-7	-1.75	5	0.50	-0.88	4	5	-1	2	6	-4	3	5	-2	6	6	0	-7	-1.75	10	1.00	-1.75														
2	6	-4	3	6	-3	2	6	-4	4	7	-3	-14	-3.50	6	0.60	-2.10	2	6	-4	3	7	-4	2	5	-3	5	6	-1	-12	-3.00	8	0.80	-2.40														
4	5	-1	4	6	-2	3	7	-4	2	6	-4	-11	-2.75	8	0.90	-2.48	4	7	-3	3	5	-2	2	5	-3	6	5	1	-7	-1.75	10	1.00	-1.75														
3	6	-3	4	6	-2	4	7	-3	4	6	-2	-10	-2.50	7	0.70	-1.75	3	7	-4	3	6	-3	3	5	-2	4	7	-3	-12	-3.00	6	0.60	-1.80														
2	6	-4	4	8	-2	2	6	-4	3	7	-4	-14	-3.50	3	0.30	-1.05	4	7	-3	5	6	-1	2	6	-4	2	5	-3	-11	-2.75	8	0.80	-2.20														
4	7	-3	2	5	-3	5	7	-2	2	6	-4	-12	-3.00	3	0.30	-0.90	4	6	-2	4	3	1	4	6	-2	2	7	-5	-8	-2.00	10	1.00	-2.00														
4	7	-3	5	6	-1	3	7	-4	3	7	-4	-12	-3.00	6	0.60	-1.60	4	6	-2	4	6	-2	2	5	-3	5	6	-1	-8	-2.00	8	0.80	-1.60														
												SERVQUAL NO POND												SERVQUAL NO POND																							
Capacidad de Respuesta												-2.88												-2.23																							
SERVQUAL PONDERADO												-1.54												Seguridad																							
																								SERVQUAL PONDERADO												-1.88											

Ponderación por edad Hombres Sindicalizados de 50 a 52 años												Ponderación por edad Hombres Sindicalizados de 50 a 52 años																																			
2	7	-5	5	6	-1	3	5	-2	4	6	-2	-10	-2.50	5	0.50	-1.25	2	7	-5	3	7	-4	2	7	-5	4	7	-3	-17	-4.25	7	0.70	-2.98														
6	7	-1	3	7	-4	3	6	-3	4	7	-3	-11	-2.75	2	0.20	-0.55	2	5	-3	3	5	-2	5	6	-1	6	6	0	-6	-1.50	9	0.90	-1.35														
4	7	-3	4	5	-1	4	6	-2	2	6	-4	-10	-2.50	8	0.80	-2.00	2	5	-3	4	6	-2	3	6	-3	6	7	-1	-9	-2.25	10	1.00	-2.25														
												SERVQUAL NO POND												SERVQUAL NO POND																							
Capacidad de Respuesta												-2.68												-2.67																							
SERVQUAL PONDERADO												-1.27												Seguridad																							
																								SERVQUAL PONDERADO												-2.19											

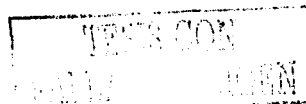
TRIS CON
FALLA EN EL
TRIS CON

Ponderación por escolaridad				Hombres Sindicalizados				Contador Público				Hombres Sindicalizados				Contador Público						
6	7	-1	4	7	-3	6	6	0	4	7	-3	3	7	-4	-11	-2.20	4	0.40	-0.88	30	Aux "B"	Contador Público
6	7	-1	4	7	-3	3	7	-4	3	7	-4	2	6	-4	-16	-3.20	9	0.90	-2.88	45	Aux. Finan	Contador Público
																-5.40	-3.76					
																-2.70						
SERVQUAL NO POND																						
Empatía																						
SERVQUAL PONDERADO																-1.88						

Ponderación por escolaridad				Hombres Sindicalizados				Lic. En Adm. De Empresas				Hombres Sindicalizados				Lic. En Adm. De Empresas						
6	7	-1	2	7	-5	6	6	0	4	6	-2	2	6	-4	-12	-2.40	9	0.90	-2.16	42	Aux "A"	Lic. Adm de Empresa
7	6	1	2	6	-4	5	7	-2	3	6	-3	5	6	-1	-9	-1.80	2	0.20	-0.36	27	Aux Con	Lic. Adm de Empresa
5	6	-1	2	6	-4	3	6	-3	3	5	-2	3	6	-3	-13	-2.60	10	1.00	-2.00	36	Aux "A"	Lic. Adm de Empresa
5	6	-1	2	6	-4	4	7	-3	4	6	-2	4	6	-2	-12	-2.40	9	0.90	-2.16	52	Aux "A"	Lic. Adm de Empresa
5	6	-1	2	5	-3	5	5	0	3	6	-3	3	7	-4	-11	-2.20	8	0.90	-1.98	45	Aux Con	Lic. Adm de Empresa
5	7	-2	3	5	-2	6	7	-1	3	4	-1	5	7	-2	-8	-1.60	6	0.60	-1.26	32	Aux "B"	Lic. Adm de Empresa
5	6	-1	3	6	-3	2	6	-4	4	5	-1	3	6	-3	-12	-2.40	7	0.70	-1.68	37	Aux "A"	Lic. Adm de Empresa
4	6	-2	3	7	-4	5	6	-1	4	6	-2	3	5	-2	-11	-2.20	8	0.80	-1.76	45	Aux Con	Lic. Adm de Empresa
6	7	-1	2	6	-4	5	6	-1	3	6	-3	4	6	-2	-11	-2.20	9	0.90	-2.20	25	Aux "A"	Lic. Adm de Empresa
																-19.00	-15.96					
SERVQUAL NO POND																-2.20						
Empatía																						
SERVQUAL PONDERADO																-1.77						

Ponderación por escolaridad				Hombres Sindicalizados				Lic. En Sistemas				Hombres Sindicalizados				Lic. En Sistemas						
6	5	1	4	7	-3	2	7	-5	4	5	-1	2	6	-4	-12	-2.40	3	0.30	-0.72	45	Aux "A"	Lic. Sistemas Computacionales
6	6	0	3	7	-4	5	7	-2	4	5	-1	4	7	-3	-10	-2.00	8	0.80	-1.60	52	Aux Con	Lic. Sistemas Computacionales
6	5	1	2	7	-5	4	6	-2	2	6	-4	4	5	-1	-11	-2.20	9	0.90	-1.98	48	Aux Finan	Lic. Sistemas Computacionales
7	7	0	3	5	-2	3	5	-2	2	6	-4	4	7	-3	-11	-2.20	10	1.00	-2.20	36	Aux Finan	Lic. Sistemas Computacionales
4	5	-1	2	6	-4	4	7	-3	4	6	-2	3	5	-2	-12	-2.40	9	0.90	-2.16	38	Aux "A"	Lic. Sistemas Computacionales
5	5	0	2	5	-3	3	5	-2	3	7	-4	2	5	-3	-12	-2.40	9	0.90	-2.16	30	Aux "B"	Lic. Sistemas Computacionales
6	5	1	3	6	-3	5	7	-2	2	6	-4	2	7	-5	-13	-2.60	9	0.90	-2.34	31	Aux Con	Lic. Sistemas Computacionales
																-16.20	-13.16					
SERVQUAL NO POND																-2.31						
Empatía																						
SERVQUAL PONDERADO																-1.88						

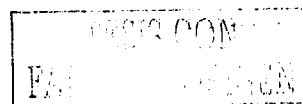
Ponderación por escolaridad				Hombres Sindicalizados				Contador Privado				Hombres Sindicalizados				Contador Privado						
6	5	1	4	7	-3	4	7	-3	4	7	-3	2	6	-4	-12	-2.40	10	1.00	-2.40	37	Aux Finan	Contador Privado
7	7	0	2	5	-3	5	6	-1	3	6	-3	2	6	-4	-11	-2.20	8	0.80	-1.76	35	Aux Finan	Contador Privado
5	7	-2	3	6	-3	4	7	-3	3	5	-2	3	5	-2	-12	-2.40	3	0.30	-0.72	27	Aux Finan	Contador Privado
5	6	-1	2	6	-4	6	7	-1	5	7	-2	3	5	-2	-10	-2.00	2	0.20	-0.40	30	Oficinista	Contador Privado
6	7	-1	2	5	-3	6	5	1	3	6	-3	3	7	-4	-10	-2.00	8	0.80	-1.60	31	Aux Finan	Contador Privado
6	6	0	4	6	-2	5	7	-2	4	6	-2	4	6	-2	-8	-1.60	2	0.20	-0.32	32	Oficinista	Contador Privado
6	7	-1	3	7	-4	4	5	-1	3	4	-1	2	7	-5	-12	-2.40	10	1.00	-2.40	50	Aux Con	Contador Privado
4	5	-1	4	7	-3	5	6	-1	2	5	-3	2	5	-3	-11	-2.20	10	1.00	-2.20	25	Aux "A"	Contador Privado
6	7	-1	2	6	-4	4	5	-1	2	7	-5	2	6	-4	-15	-3.00	10	1.00	-3.00	28	Aux Finan	Contador Privado
4	7	-3	2	5	-3	3	4	-1	2	6	-4	2	6	-4	-15	-3.00	9	0.90	-2.70	27	Aux Finan	Contador Privado
5	7	-2	4	7	-3	4	5	-1	2	5	-3	3	7	-4	-13	-2.60	8	0.80	-2.08	23	Aux "A"	Contador Privado
																-25.60	-19.58					
Empatía																-2.35						
SERVQUAL NO POND																						
SERVQUAL PONDERADO																-1.78						



Ponderación por escolaridad				Hombres Sindicalizados con preparatoria				Hombres Sindicalizados con preparatoria														
6	6	0	4	6	-2	4	6	-2	3	6	-3	-9	-1.80	8	0.80	-1.44	25	Oficinista	Preparatoria			
7	6	1	3	7	-4	5	7	-2	3	7	-4	-13	-2.60	10	1.00	-2.60	47	Oficinista	Preparatoria			
5	7	-2	2	6	-4	8	7	-1	5	6	-1	3	7	-4	-12	-2.40	4	0.40	0.96	22	Oficinista	Preparatoria
5	7	-2	2	6	-4	8	5	1	4	7	-3	4	6	-2	-10	-2.00	3	0.30	-0.60	21	Oficinista	Preparatoria
4	7	-3	1	4	-3	7	5	2	6	7	-1	3	7	-4	-9	-1.80	2	0.20	-0.36	25	Oficinista	Preparatoria
6	6	0	1	5	-4	7	6	1	5	6	-1	3	7	-4	-8	-1.60	3	0.30	-0.48	20	Oficinista	Preparatoria
4	7	-3	3	7	-4	5	7	-2	3	6	-3	4	7	-3	-15	-3.00	7	0.70	-2.10	20	Oficinista	Preparatoria
4	7	-3	2	6	-4	8	6	0	3	6	-3	4	6	-2	-12	-2.40	3	0.30	-0.72	33	Aux Finan	Preparatoria
6	7	-1	2	7	-5	5	6	-1	2	5	-3	4	5	-1	-11	-2.20	5	0.50	-1.10	22	Oficinista	Preparatoria
6	6	0	3	7	-4	4	7	-3	2	5	-3	3	7	-4	-14	-2.80	10	1.00	-2.80	36	Aux Con	Preparatoria
5	7	-2	2	6	-4	3	6	-3	3	4	-1	3	7	-4	-14	-2.80	2	0.20	-0.56	32	Aux "B"	Preparatoria
5	7	-2	2	7	-5	5	7	-2	6	5	1	4	6	-2	-10	-2.00	9	0.90	-1.80	33	Aux "B"	Preparatoria
6	5	1	3	6	-3	8	5	1	5	7	-2	4	6	-2	-5	-1.00	6	0.60	-0.60	22	Aux Con	Preparatoria
6	5	1	2	7	-5	3	5	-2	4	5	-1	4	7	-3	-10	-2.00	6	0.60	-1.60	46	Aux Con	Preparatoria
5	5	0	2	7	-5	4	6	-2	2	5	-3	2	6	-4	-14	-2.80	10	1.00	-2.80	23	Oficinista	Preparatoria
6	5	1	3	5	-2	2	7	-5	2	7	-5	4	7	-3	-14	-2.80	10	1.00	-2.80	45	Aux Finan	Preparatoria
5	7	-2	2	6	-4	4	5	-1	3	7	-4	4	6	-2	-13	-2.60	8	0.80	-2.34	26	Aux Finan	Preparatoria
4	5	-1	4	5	-1	4	6	-2	4	7	-3	3	7	-4	-11	-2.20	10	1.00	-2.20	49	Aux Con	Preparatoria
5	6	-1	4	6	-2	4	5	-1	2	5	-3	2	6	-4	-11	-2.20	9	0.90	-1.98	20	Aux Finan	Preparatoria
											-43.00	-30.04										
											-2.26											
SERVQUAL NO POND																						
Empatia																						
SERVQUAL PONDERADO											-1.58											

Ponderación por edad				Hombres Sindicalizados de 20 a 28 años				Hombres Sindicalizados de 20 a 28 años														
4	7	-3	1	4	-3	7	5	2	6	7	-1	3	7	-4	-9	-1.80	2	0.20	-0.36	25	Oficinista	Preparatoria
4	5	-1	4	7	-3	5	6	-1	2	5	-3	2	5	-3	-11	-2.20	10	1.00	-2.20	25	Aux "A"	Contador Privado
6	7	-1	2	6	-4	5	6	-1	3	6	-3	4	6	-2	-11	-2.20	9	0.90	-1.98	25	Aux "A"	Lic. Adm. de Empresa
5	7	-2	2	6	-4	4	5	-1	3	7	-4	4	6	-2	-13	-2.60	9	0.90	-2.34	26	Aux Finan	Preparatoria
5	7	-2	3	6	-3	4	7	-3	3	5	-2	3	5	-2	-12	-2.40	3	0.30	-0.72	27	Aux Finan	Contador Privado
7	6	1	2	6	-4	5	7	-2	3	6	-3	5	6	-1	-9	-1.80	2	0.20	-0.36	27	Aux Con	Lic. Adm. de Empresa
4	7	-3	2	5	-3	3	4	-1	2	6	-4	2	6	-4	-15	-3.00	9	0.90	-2.70	27	Aux Finan	Contador Privado
6	7	-1	2	6	-4	4	5	-1	2	7	-5	2	6	-4	-15	-3.00	10	1.00	-3.00	28	Aux Finan	Contador Privado
											-19.00	-13.66										
											-1.05											
SERVQUAL NO POND																						
Empatia																						
SERVQUAL PONDERADO											-0.76											

Ponderación por edad				Hombres Sindicalizados de 30 a 38 años				Hombres Sindicalizados de 30 a 38 años														
5	6	-1	2	6	-4	6	7	-1	5	7	-2	3	5	-2	-10	-2.00	2	0.20	-0.40	30	Oficinista	Contador Privado
6	7	-1	4	7	-3	6	6	0	4	7	-3	3	7	-4	-11	-2.20	4	0.40	-0.88	30	Aux "B"	Lic. Ciencias del Mar
5	5	0	2	5	-3	3	5	-2	3	7	-4	2	5	-3	-12	-2.40	9	0.90	-2.16	30	Aux "B"	Lic. Sistemas Computacionales
6	7	-1	2	5	-3	6	5	1	3	6	-3	3	7	-4	-10	-2.00	8	0.80	-1.60	31	Aux Finan	Contador Privado
6	5	1	3	6	-3	5	7	-2	2	6	-4	2	7	-5	-13	-2.60	9	0.90	-2.34	31	Aux Con	Lic. Sistemas Computacionales
6	6	0	4	6	-2	5	7	-2	4	6	-2	4	6	-2	-8	-1.60	2	0.20	-0.32	32	Oficinista	Contador Privado
5	7	-2	2	6	-4	3	6	-3	3	4	-1	3	7	-4	-14	-2.80	2	0.20	-0.56	32	Aux "B"	Preparatoria
5	7	-2	3	5	-2	6	7	-1	3	4	-1	5	7	-2	-8	-1.60	8	0.80	-1.28	32	Aux "B"	Lic. Adm. de Empresa
4	7	-3	2	6	-4	6	6	0	3	6	-3	4	6	-2	-12	-2.40	3	0.30	-0.72	33	Aux Finan	Preparatoria
5	7	-2	2	7	-5	5	7	-2	6	5	1	4	6	-2	-10	-2.00	9	0.90	-1.80	33	Aux "B"	Preparatoria
7	7	0	2	5	-3	5	6	-1	3	6	-3	2	6	-4	-11	-2.20	8	0.80	-1.76	35	Aux Finan	Contador Privado
6	6	0	3	7	-4	4	7	-3	2	5	-3	3	7	-4	-14	-2.80	10	1.00	-2.80	36	Aux Con	Preparatoria
5	6	-1	2	6	-4	3	6	-3	3	5	-2	3	6	-3	-13	-2.60	10	1.00	-2.60	36	Aux "A"	Lic. Adm. de Empresa
7	7	0	3	5	-2	3	5	-2	2	6	-4	4	7	-3	-11	-2.20	10	1.00	-2.20	36	Aux Finan	Lic. Sistemas Computacionales
6	5	1	4	7	-3	4	7	-3	4	7	-3	2	6	-4	-12	-2.40	10	1.00	-2.40	37	Aux Finan	Contador Privado
5	6	-1	3	6	-3	2	6	-4	4	5	-1	3	6	-3	-12	-2.40	7	0.70	-1.68	37	Aux "A"	Lic. Adm. de Empresa
4	5	-1	2	6	-4	4	7	-3	4	6	-2	3	5	-2	-12	-2.40	9	0.90	-2.16	38	Aux "A"	Lic. Sistemas Computacionales
											-38.60	-27.66										
											-2.27											
SERVQUAL NO POND																						
Empatia																						
SERVQUAL PONDERADO											-1.63											



Ponderación por edad												Hombres Sindicalizados de 42 a 48 años												Hombres Sindicalizados de 42 a 48 años																																									
6	7	-1	2	7	-5	6	6	0	4	6	-2	2	6	-4	-12	-2.40	9	0.90	-2.16	42 Aux "A"	Lic. Adm de Empresa	6	7	-1	2	7	-5	6	6	0	4	6	-2	2	6	-4	-12	-2.40	9	0.90	-2.16	42 Aux "A"	Lic. Adm de Empresa	6	7	-1	2	7	-5	6	6	0	4	6	-2	2	6	-4	-12	-2.40	9	0.90	-2.16	42 Aux "A"	Lic. Adm de Empresa
6	5	1	4	7	-3	2	7	-5	4	5	-1	2	6	-4	-12	-2.40	3	0.30	-0.72	45 Aux "A"	Lic. Sistemas Computacionales	6	5	1	4	7	-3	2	7	-5	4	5	-1	2	6	-4	-12	-2.40	3	0.30	-0.72	45 Aux "A"	Lic. Sistemas Computacionales	6	5	1	4	7	-3	2	7	-5	4	5	-1	2	6	-4	-12	-2.40	3	0.30	-0.72	45 Aux "A"	Lic. Sistemas Computacionales
5	6	-1	2	5	-3	5	5	0	3	6	-3	3	7	-4	-11	-2.20	9	0.90	-1.98	45 Aux Con	Ing. Industrial	5	6	-1	2	5	-3	5	5	0	3	6	-3	3	7	-4	-11	-2.20	9	0.90	-1.98	45 Aux Con	Ing. Industrial	5	6	-1	2	5	-3	5	5	0	3	6	-3	3	7	-4	-11	-2.20	9	0.90	-1.98	45 Aux Con	Ing. Industrial
6	7	-1	4	7	-3	3	7	-4	3	7	-4	2	6	-4	-18	-3.20	9	0.90	-2.88	45 Aux Finan	Lic. Ciencias del Mar	6	7	-1	4	7	-3	3	7	-4	3	7	-4	2	6	-4	-18	-3.20	9	0.90	-2.88	45 Aux Finan	Lic. Ciencias del Mar	6	7	-1	4	7	-3	3	7	-4	3	7	-4	2	6	-4	-18	-3.20	9	0.90	-2.88	45 Aux Finan	Lic. Ciencias del Mar
6	5	-1	3	5	-2	2	7	-5	2	7	-5	4	7	-3	-14	-2.80	10	1.00	-2.80	45 Aux Finan	Preparatoria	6	5	-1	3	5	-2	2	7	-5	2	7	-5	4	7	-3	-14	-2.80	10	1.00	-2.80	45 Aux Finan	Preparatoria	6	5	-1	3	5	-2	2	7	-5	2	7	-5	4	7	-3	-14	-2.80	10	1.00	-2.80	45 Aux Finan	Preparatoria
4	6	-2	3	7	-4	5	6	-1	4	6	-2	3	5	-2	-11	-2.20	8	0.80	-1.76	45 Aux Con	Lic. Adm de Empresa	4	6	-2	3	7	-4	5	6	-1	4	6	-2	3	5	-2	-11	-2.20	8	0.80	-1.76	45 Aux Con	Lic. Adm de Empresa	4	6	-2	3	7	-4	5	6	-1	4	6	-2	3	5	-2	-11	-2.20	8	0.80	-1.76	45 Aux Con	Lic. Adm de Empresa
6	5	1	2	7	-5	3	5	-2	4	5	-1	4	7	-3	-10	-2.00	9	0.90	-1.80	46 Aux Con	Preparatoria	6	5	1	2	7	-5	3	5	-2	4	5	-1	4	7	-3	-10	-2.00	9	0.90	-1.80	46 Aux Con	Preparatoria	6	5	1	2	7	-5	3	5	-2	4	5	-1	4	7	-3	-10	-2.00	9	0.90	-1.80	46 Aux Con	Preparatoria
7	6	1	3	7	-4	5	7	-2	3	7	-4	3	7	-4	-13	-2.60	10	1.00	-2.60	47 Oficinista	Preparatoria	7	6	1	3	7	-4	5	7	-2	3	7	-4	3	7	-4	-13	-2.60	10	1.00	-2.60	47 Oficinista	Preparatoria	7	6	1	3	7	-4	5	7	-2	3	7	-4	3	7	-4	-13	-2.60	10	1.00	-2.60	47 Oficinista	Preparatoria
6	5	1	2	7	-5	4	6	-2	2	6	-4	4	5	-1	-11	-2.20	9	0.90	-1.98	48 Aux Finan	Economista	6	5	1	2	7	-5	4	6	-2	2	6	-4	4	5	-1	-11	-2.20	9	0.90	-1.98	48 Aux Finan	Economista	6	5	1	2	7	-5	4	6	-2	2	6	-4	4	5	-1	-11	-2.20	9	0.90	-1.98	48 Aux Finan	Economista
4	5	-1	4	5	-1	4	6	-2	4	7	-3	3	7	-4	-11	-2.20	10	1.00	-2.20	48 Aux Con	Preparatoria	4	5	-1	4	5	-1	4	6	-2	4	7	-3	3	7	-4	-11	-2.20	10	1.00	-2.20	48 Aux Con	Preparatoria	4	5	-1	4	5	-1	4	6	-2	4	7	-3	3	7	-4	-11	-2.20	10	1.00	-2.20	48 Aux Con	Preparatoria
												-24.20													-20.88																																								
SERQUAL NO POND												-2.42																																																					
Empatia																																																																	
SERQUAL PONDERADO																									-2.09																																								

Ponderación por edad												Hombres Sindicalizados de 50 a 52 años												Hombres Sindicalizados de 50 a 52 años																																									
6	7	-1	3	7	-4	4	5	-1	3	4	-1	2	7	-5	-12	-2.40	10	1.00	-2.40	50 Aux Con	Contador Privado	6	7	-1	3	7	-4	4	5	-1	3	4	-1	2	7	-5	-12	-2.40	10	1.00	-2.40	50 Aux Con	Contador Privado	6	7	-1	3	7	-4	4	5	-1	3	4	-1	2	7	-5	-12	-2.40	10	1.00	-2.40	50 Aux Con	Contador Privado
6	6	0	3	7	-4	5	7	-2	4	5	-1	4	7	-3	-10	-2.00	8	0.80	-1.60	52 Aux Con	Lic. Sistemas Computacionales	6	6	0	3	7	-4	5	7	-2	4	5	-1	4	7	-3	-10	-2.00	8	0.80	-1.60	52 Aux Con	Lic. Sistemas Computacionales	6	6	0	3	7	-4	5	7	-2	4	5	-1	4	7	-3	-10	-2.00	8	0.80	-1.60	52 Aux Con	Lic. Sistemas Computacionales
5	6	-1	2	6	-4	4	7	-3	4	6	-2	4	6	-2	-12	-2.40	9	0.90	-2.16	52 Aux "A"	Lic. Adm de Empresa	5	6	-1	2	6	-4	4	7	-3	4	6	-2	4	6	-2	-12	-2.40	9	0.90	-2.16	52 Aux "A"	Lic. Adm de Empresa	5	6	-1	2	6	-4	4	7	-3	4	6	-2	4	6	-2	-12	-2.40	9	0.90	-2.16	52 Aux "A"	Lic. Adm de Empresa
												-6.80													-6.16																																								
SERQUAL NO POND												-2.27																																																					
Empatia																																																																	
SERQUAL PONDERADO																									-2.05																																								

HOMBRES DE BASE										HOMBRES DE BASE																												
Pond. por puesto										Pond. por puesto																												
1		2		3		4		5		6		7		8		9		10																				
Hom. de base		Esp. Adm.		Esp. Téc.		Esp. en Sist.		Hom. de base		Esp. Adm.		Esp. Téc.		Esp. en Sist.		Hom. de base		Esp. Adm.																				
6	7	6	1	5	7	-2	5	7	-2	7	7	0	-3	-0.75	7	0.70	-0.53	6	6	0	4	6	-2	6	7	-1	5	6	-1	6	8	0	-4	-0.80	4	0.40	-0.32	
16	7	5	2	6	6	0	5	6	-1	6	6	0	1	0.25	10	1.00	0.25	4	6	-2	4	7	-3	6	5	1	5	7	-2	7	6	1	-5	-1.00	4	0.40	-0.40	
23	6	7	-1	6	7	-1	4	8	-2	8	7	-1	-5	-1.25	8	0.80	-1.00	6	7	-1	5	6	-1	7	7	0	7	6	1	4	8	-2	-3	-0.60	5	0.50	-0.30	
28	6	7	-1	5	7	-2	5	7	-2	7	6	1	-4	-1.00	8	0.80	-0.80	5	7	-2	6	6	0	5	6	-1	4	7	-3	6	6	0	-6	-1.20	7	0.70	-0.84	
8	6	5	1	4	7	-3	6	7	-1	7	7	0	-3	-0.75	9	0.90	-0.68	7	6	1	4	7	-3	4	5	-1	7	6	1	5	7	-2	-4	-0.80	6	0.60	-0.48	
17	6	7	-1	7	6	1	4	6	-2	6	6	0	-2	-0.50	10	1.00	-0.50	6	6	0	4	7	-3	5	6	-1	5	7	-2	6	5	-1	-5	-1.00	5	0.50	-0.50	
20	7	6	1	5	6	-1	6	7	-1	7	7	0	-1	-0.25	8	0.80	-0.20	7	6	1	6	7	-1	6	7	-1	6	7	-1	6	7	6	1	-1	-0.20	7	0.70	-0.14
29	6	5	1	4	7	-3	5	7	-2	7	7	0	-4	-1.00	9	0.90	-0.90	7	7	0	6	8	0	4	7	-3	5	7	-2	4	7	-3	-8	-1.80	5	0.50	-0.80	
5	7	6	-1	5	6	-1	4	5	-1	6	7	-1	-2	-0.50	8	0.80	-0.40	7	7	0	5	6	-1	6	7	-1	5	8	-1	7	5	2	-1	-0.20	3	0.30	-0.06	
11	7	7	0	4	6	-2	7	6	1	6	6	0	-1	-0.25	7	0.70	-0.18	7	6	1	6	5	1	6	6	0	7	5	2	6	6	0	4	0.60	8	0.80	0.64	
19	6	5	1	5	7	-2	5	7	-2	6	7	-1	-4	-1.00	8	0.80	-0.80	7	6	1	5	6	-1	6	7	-1	5	6	-1	5	7	-2	-4	-0.80	6	0.60	-0.48	
27	6	5	1	5	7	-2	4	6	-2	7	7	0	-3	-0.75	7	0.70	-0.53	5	7	-2	7	7	0	6	6	0	4	7	-3	4	6	-2	-7	-1.40	5	0.50	-0.70	
Elementos Tangibles										Elementos Tangibles																												
SERVQUAL NO POND										SERVQUAL NO PONDERADO																												
-0.66										-0.73																												
SERVQUAL PONDERADO										SERVQUAL PONDERADO																												
-0.52										-0.37																												

HOMBRES DE BASE										HOMBRES DE BASE																											
Pond. por puesto										Pond. por puesto																											
1		2		3		4		5		6		7		8		9		10																			
Hom. de base		Ayud. Téc.		Superv.		"A" Coord.		"B"		Hom. de base		Ayud. Téc.		Supervisor		"A" Coord.		"B"																			
3	7	7	0	8	6	0	4	6	-2	7	7	0	-2	-0.50	8	0.80	-0.40	7	6	1	6	6	0	6	7	-1	6	7	-1	4	7	-3	-4	-0.80	4	0.40	-0.32
4	6	7	-1	5	6	-1	4	5	-1	7	6	1	-2	-0.50	8	0.80	-0.40	6	6	0	6	5	1	7	7	0	5	7	-2	5	6	-1	-2	-0.40	3	0.30	-0.12
14	6	5	1	7	6	1	6	7	-1	7	6	1	2	0.50	9	0.90	0.45	5	7	-2	5	7	-2	7	6	1	5	6	-1	4	7	-3	-7	-1.40	2	0.20	-0.28
24	6	5	1	6	6	0	4	7	-3	6	7	-1	-3	-0.75	7	0.70	-0.53	6	6	0	4	7	-3	7	6	1	5	5	0	3	7	-4	-6	-1.20	9	0.90	-1.08
25	6	7	-1	5	6	-1	5	7	-2	8	7	-1	-5	-1.25	8	0.80	-1.00	8	7	-1	5	7	-2	7	5	2	5	6	-1	4	6	-2	-4	-0.80	6	0.60	-0.48
2	7	6	1	6	7	-1	6	7	-1	6	7	-1	-2	-0.50	7	0.70	-0.35	5	6	-1	5	6	-1	4	7	-3	6	7	-1	5	7	-2	-8	-1.60	6	0.60	-0.96
10	6	7	-1	6	7	-1	7	0	6	6	0	-2	-2	-0.50	10	1.00	-0.50	6	7	-1	5	6	-1	5	7	-2	7	6	1	4	6	-2	-5	-1.00	4	0.40	-0.40
13	7	6	1	7	7	0	6	6	0	7	7	0	1	0.25	8	0.80	0.20	5	7	-2	7	6	1	6	7	-1	6	6	0	4	7	-3	-5	-1.00	4	0.40	-0.40
15	5	6	-1	6	7	-1	5	7	-2	5	7	-2	-6	-1.50	7	0.70	-1.05	6	7	-1	4	6	-2	6	5	1	5	7	-2	3	7	-4	-8	-1.60	6	0.60	-0.96
22	7	7	0	7	7	0	6	7	-1	7	7	0	-1	-0.25	10	1.00	-0.25	6	7	-1	4	5	-1	6	6	7	7	0	5	7	-2	-4	-0.80	4	0.40	-0.32	
1	7	6	1	6	7	-1	6	7	-1	6	7	-1	-2	-0.50	6	0.60	-0.30	4	7	-3	6	7	-1	6	7	-1	7	7	0	4	8	-2	-7	-1.40	5	0.50	-0.70
7	6	5	1	5	7	-2	4	6	-2	6	7	-1	-4	-1.00	6	0.60	-0.60	7	6	1	5	7	-2	7	6	1	6	6	0	6	7	-1	-1	-0.20	5	0.50	-0.10
9	6	7	-1	5	7	-2	6	7	-1	6	7	-1	-5	-1.25	10	1.00	-1.25	6	7	-1	5	7	-2	6	6	0	6	7	-1	3	6	-3	-7	-1.40	6	0.60	-0.84
12	7	7	0	6	6	0	6	7	-1	7	6	1	0	0.00	10	1.00	0.00	6	7	-1	7	6	1	6	7	-1	7	5	2	6	7	-1	0	0.00	5	0.50	0.00
18	5	7	-2	6	5	1	4	5	-1	7	7	0	-2	-0.50	8	0.60	-0.40	5	6	-1	4	6	-2	6	6	0	6	6	0	5	7	-2	-5	-1.00	7	0.70	-0.70
21	7	6	1	5	7	-2	8	7	-1	6	7	-1	-3	-0.75	9	0.90	-0.68	7	8	1	5	8	-1	6	5	1	6	7	-1	5	7	-2	-2	-0.40	8	0.80	-0.32
26	6	6	0	6	7	-1	6	6	0	7	7	0	-1	-0.25	7	0.70	-0.18	5	6	-1	6	6	0	6	6	0	5	6	-1	5	7	-2	-4	-0.80	3	0.30	-0.24
Elementos Tangibles										Elementos Tangibles																											
SERVQUAL NO POND										SERVQUAL NO PONDERADO																											
-0.54										-0.93																											
SERVQUAL PONDERADO										SERVQUAL PONDERADO																											
-0.43										-0.48																											

HOMBRES DE BASE										HOMBRES DE BASE																											
Ponderación por escolarid. Hombres de base										Ponderación por escolarid. Hombres de base																											
1		2		3		4		5		6		7		8		9		10																			
Lic. en Administración de Empresa		Lic. en Administración de Empresa		Lic. en Administración de Empresa		Lic. en Administración de Empresa		Lic. en Administración de Empresa		Lic. en Administración de Empresa		Lic. en Administración de Empresa		Lic. en Administración de Empresa		Lic. en Administración de Empresa		Lic. en Administración de Empresa																			
3	7	7	0	8	6	0	4	6	-2	7	7	0	-2	-0.50	8	0.80	-0.40	7	6	1	6	6	0	6	7	-1	6	7	-1	4	7	-3	-4	-0.80	4	0.40	-0.32
15	5	6	-1	6	7	-1	5	7	-2	5	7	-2	-6	-1.50	7	0.70	-1.05	6	7	-1	4	6	-2	6	5	1	5	7	-2	3	7	-4	-8	-1.60	6	0.60	-0.96
16	7	5	2	6	6	0	5	6	-1	6	6	0	1	0.25	10	1.00	0.25	4	6	-2	4	7	-3	6	5	1	5	7	-2	7	6	1	-5	-1.00	4	0.40	-0.40
22	7	7	0	7	7	0	6	7	-1	7	7	0	-1	-0.25	10	1.00	-0.25	6	7	-1	4	5	-1	6	6	0	7	7	0	5	7	-2	-4	-0.80	4	0.40	-0.32
Elementos Tangibles										Elementos Tangibles																											
SERVQUAL NO POND										SERVQUAL NO PONDERADO																											
-0.50										-1.05																											
SERVQUAL PONDERADO										SERVQUAL PONDERADO																											
-0.38										-0.50																											

HOMBRES DE BASE										HOMBRES DE BASE																											
Ponderación por escolarid. Hombres de base										Ponderación por escolarid. Hombres de base																											
1		2		3		4		5		6		7		8		9		10																			
Lic. en Sist. Comp. Y Economista		Lic. en Sist. Comp. Y Economista		Lic. en Sist. Comp. Y Economista		Lic. en Sist. Comp. Y Economista		Lic. en Sist. Comp. Y Economista		Lic. en Sist. Comp. Y Economista		Lic. en Sist. Comp. Y Economista		Lic. en Sist. Comp. Y Economista		Lic. en Sist. Comp. Y Economista		Lic. en Sist. Comp. Y Economista																			
4	6	7	-1	5	6	-1	4	5	-1	7	6	1	-2	-0.50	8	0.80	-0.40	6	6	0	6	5	1	7	7	0	5	7	2	5	6	-1	-2	-0.40	3	0.30	-0.12
11	7	7	0	4	6	-2	7	6	1	6	6	0	-1	-0.25	7	0.70	-0.18	7	6	1	6	5	1	6	6	0	7	5	2	6	6	0	4	0.80	8	0.80	0.64
13	7	6	1	7	7	0	6	6	0	7	7	0	1	0.25	8	0.80	0.20	5	7	-2	7	6	1	6	7	-1	6	6	0	4	7	-3	-5	-1.00	4	0.40	-0.40
20	7	6	1	5	6	-1	6	7	-1	7	7	0	-1	-0.25	8	0.80	-0.20	7	6	1	6	7	-1	6	7	-1	6	7	-1	6	7	-1	-1	-0.20	7	0.70	-0.14
23	6	7	-1	6	7	-1	4	8	-2	6	7	-1	-5	-1.25	8	0.80	-1.00	6	7	-1	5	6	-1	7	7	0	7	8	1	4	8	-2	-3	-0.60	5	0.50	-0.30
28	8	7	-1	5	7	-2	5	7	-2	7	6	1	-4	-1.00	8	0.80	0.80	5	7	-2	6	6	0	5	6	-1	4	7	-3	8	6	0	-6	-1.20	7	0.70	-0.84
Elementos Tangibles										Elementos Tangibles																											
SERVQUAL NO POND										SERVQUAL NO PONDERADO																											
-0.50										-0.43																											
SERVQUAL PONDERADO										SERVQUAL PONDERADO																											
-0.40										-0.19																											

HOMBRES DE BASE										HOMBRES DE BASE									
Pond. por escolarid										Pond. por									

Ponderación por escolaridad Hombres de base Ingenieros										Ponderación por escolaridad Hombres de base Ingenieros																																																											
8	6	5	1	4	7	-3	6	7	-1	7	7	0	-3	-0.75	9	0.90	-0.68	7	6	1	4	7	-3	4	5	-1	7	6	1	5	7	-2	-4	-0.80	6	0.60	-0.48																																
14	6	5	1	7	6	1	6	7	-1	7	6	1	2	0.50	9	0.90	0.45	5	7	-2	5	7	-2	7	6	1	5	8	-1	4	7	-3	-7	-1.40	2	0.20	-0.28																																
10	6	7	-1	6	7	-1	7	7	0	6	6	0	-2	-0.50	10	1.00	-0.50	6	7	-1	5	6	-1	5	7	-2	7	6	-1	4	6	-2	-5	-1.00	4	0.40	-0.40																																
24	6	5	1	6	8	0	4	7	-3	6	7	-1	-3	-0.75	7	0.70	-0.53	6	8	0	4	7	-3	7	6	1	5	5	0	3	7	-4	-8	-1.20	9	0.90	-1.08																																
7	8	5	1	5	7	-2	4	8	-2	6	7	-1	-4	-1.00	8	0.80	-0.60	7	8	1	5	7	-2	7	8	1	6	6	0	6	7	-1	-1	-0.20	5	0.50	-0.10																																
9	6	7	-1	5	7	-2	6	7	-1	6	7	-1	-5	-1.25	10	1.00	-1.25	6	7	-1	5	7	-2	6	8	0	6	7	-1	3	6	-3	-7	-1.40	6	0.60	-0.84																																
12	7	0	6	8	6	0	6	7	-1	7	6	1	0	0.00	7	0.70	0.00	6	7	-1	7	6	1	6	7	-1	7	5	2	6	7	-1	0	0.00	5	0.50	0.00																																
6	7	8	1	5	7	-2	5	7	-2	7	7	0	-3	-0.75	7	0.70	-0.53	6	8	0	4	6	-2	6	7	-1	5	6	-1	6	6	0	-4	-0.80	4	0.40	-0.32																																
19	6	5	1	5	7	-2	5	7	-2	6	7	-1	-4	-1.00	8	0.80	-0.80	7	6	1	5	6	-1	6	7	-1	5	6	-1	5	7	-2	-4	-0.80	6	0.60	-0.48																																
Elementos Tangibles										SERVQUAL NO PONDERADO										Fiabilidad										SERVQUAL NO PONDERADO																																							
SERVQUAL PONDERADO										-0.81										SERVQUAL PONDERADO										-0.49										SERVQUAL PONDERADO										-0.84										-0.44									

HOMBRES DE BASE Ponderación por escolaridad: Hombres de base con grado de maestría										HOMBRES DE BASE Ponderación por escolaridad Hombres de base con grado de maestría																																																											
2	7	8	1	6	7	-1	6	7	-1	6	7	-1	-2	-0.50	7	0.70	-0.35	5	6	-1	5	6	-1	4	7	-3	6	7	-1	5	7	-2	-8	-1.60	6	0.60	-0.96																																
21	7	8	1	5	7	-2	6	7	-1	6	7	-1	-3	-0.75	9	0.90	-0.68	7	6	1	5	6	-1	6	5	1	8	7	-1	5	7	-2	-2	-0.40	8	0.80	-0.32																																
26	6	6	0	6	7	-1	6	6	0	7	7	0	-1	-0.25	7	0.70	-0.18	5	6	-1	6	6	0	6	6	0	5	6	-1	5	7	-2	-4	-0.80	3	0.30	-0.24																																
27	6	5	1	5	7	-2	4	6	-2	7	7	0	-3	-0.75	7	0.70	-0.53	5	7	-2	7	7	0	6	6	0	4	7	-3	4	6	-2	-7	-1.40	5	0.50	-0.70																																
1	7	6	1	6	7	-1	6	7	-1	6	7	-1	-2	-0.50	6	0.60	-0.30	4	7	-3	6	7	-1	6	7	-1	7	7	0	4	6	-2	-7	-1.40	5	0.50	-0.70																																
25	6	7	-1	5	6	-1	5	7	-2	6	7	-1	-5	-1.25	8	0.80	-1.00	6	7	-1	5	7	-2	7	5	2	5	6	-1	4	6	-2	-4	-0.80	6	0.60	-0.48																																
5	7	6	1	5	6	-1	4	5	-1	6	7	-1	-2	-0.50	8	0.80	-0.40	7	7	0	5	6	-1	6	7	-1	5	6	-1	7	5	2	-1	-0.20	3	0.30	-0.06																																
Elementos Tangibles										SERVQUAL NO PONDERADO										Fiabilidad										SERVQUAL NO PONDERADO																																							
SERVQUAL PONDERADO										-0.64										SERVQUAL PONDERADO										-0.49										SERVQUAL PONDERADO										-0.94										-0.49									

Ponderación por edad Hombres de base de 30 a 39 años										Ponderación por edad Hombres de base de 30 a 39 años																																																											
9	6	7	-1	5	7	-2	6	7	-1	6	7	-1	-5	-1.25	10	1.00	-1.25	6	7	-1	5	7	-2	6	8	0	6	7	-1	3	6	-3	-7	-1.40	6	0.60	-0.84																																
16	7	5	2	6	6	0	5	6	-1	6	6	0	1	0.25	10	1.00	0.25	4	6	-2	4	7	-3	6	5	1	5	7	-2	7	6	1	-5	-1.00	4	0.40	-0.40																																
5	7	6	1	5	6	-1	4	5	-1	6	7	-1	-2	-0.50	8	0.80	-0.40	7	7	0	5	6	-1	6	7	-1	5	6	-1	7	5	2	-1	-0.20	3	0.30	-0.06																																
25	6	7	-1	5	6	-1	5	7	-2	6	7	-1	-5	-1.25	8	0.80	-1.00	6	7	-1	5	7	-2	7	5	2	5	6	-1	4	6	-2	-4	-0.80	6	0.60	-0.48																																
Elementos Tangibles										SERVQUAL NO PONDERADO										Fiabilidad										SERVQUAL NO PONDERADO																																							
SERVQUAL PONDERADO										-0.31										SERVQUAL PONDERADO										-0.27										SERVQUAL PONDERADO										-0.38										-0.20									

Ponderación por edad Hombres de base de 42 a 49 años										Ponderación por edad Hombres de base de 42 a 49 años																																																											
19	6	5	1	5	7	-2	5	7	-2	6	7	-1	-4	-1.00	8	0.80	-0.80	7	8	1	5	6	-1	6	7	-1	5	6	-1	5	7	-2	-4	-0.80	6	0.60	-0.48																																
17	6	7	-1	7	6	1	4	8	-2	6	6	0	-2	-0.50	10	1.00	-0.50	6	6	0	4	7	-3	5	6	-1	5	7	-2	6	5	1	-5	-1.00	5	0.50	-0.50																																
26	6	6	0	6	7	-1	6	6	0	7	7	0	-1	-0.25	7	0.70	-0.18	5	6	-1	6	6	0	6	6	0	5	6	-1	5	7	-2	-4	-0.80	3	0.30	-0.24																																
21	7	6	1	5	7	-2	6	7	-1	6	7	-1	-3	-0.75	9	0.90	-0.68	7	6	1	5	6	-1	6	5	1	6	7	-1	5	7	-2	-2	-0.40	8	0.80	-0.32																																
3	7	7	0	6	6	0	4	8	-2	7	7	0	-2	-0.50	8	0.80	-0.40	7	6	1	6	6	0	6	7	-1	6	7	-1	4	7	-3	-4	-0.80	4	0.40	-0.32																																
6	7	8	1	5	7	-2	5	7	-2	7	7	0	-3	-0.75	7	0.70	-0.53	6	8	0	4	6	-2	6	7	-1	5	6	-1	6	6	0	-4	-0.80	4	0.40	-0.32																																
18	5	7	-2	6	5	1	4	5	-1	7	7	0	-2	-0.50	8	0.80	-0.40	5	6	-1	4	6	-2	6	6	0	6	6	0	5	7	-2	-5	-1.00	7	0.70	-0.70																																
27	6	5	1	5	7	-2	4	6	-2	7	7	0	-3	-0.75	7	0.70	-0.53	5	7	-2	7	7	0	6	6	0	4	7	-3	4	6	-2	-7	-1.40	5	0.50	-0.70																																
Elementos Tangibles										SERVQUAL NO PONDERADO										Fiabilidad										SERVQUAL NO PONDERADO																																							
SERVQUAL PONDERADO										-0.63										SERVQUAL PONDERADO										-0.50										SERVQUAL PONDERADO										-0.88										-0.45									

Ponderación por edad Hombres de base de 50 a 52 años										Ponderación por edad Hombres de base de 50 a 52 años																																																											
2	7	8	1	6	7	-1	6	7	-1	6	7	-1	-2	-0.50	7	0.70	-0.35	5	6	-1	5	6	-1	4	7	-3	6	7	-1	5	7	-2	-8	-1.60	6	0.60	-0.96																																
4	6	7	-1	5	6	-1	4	5	-1	7	6	1	-2	-0.50	8	0.80	-0.40	6	6	0	6	5	1	7	7	0	5	6	-1	2	-0.40	3	0.30	-0.12																																			
1	7	6	1	6	7	-1	6	7	-1	6	7	-1	-2	-0.50	6	0.60	-0.30	4	7	-3	6	7	-1	6	7	-1	7	7	0	4	6	-2	-7	-1.40	5	0.50	-0.70																																
Elementos Tangibles										SERVQUAL NO PONDERADO										Fiabilidad										SERVQUAL NO PONDERADO																																							
SERVQUAL PONDERADO										-0.60										SERVQUAL PONDERADO										-0.35										SERVQUAL PONDERADO										-1.13										-0.69									

TESIS CON
 FALLA DE ORGANIZACIÓN

Capacidad de Respuesta										Seguridad									
SERVQUAL NO PONDERADO					SERVQUAL PONDERADO					SERVQUAL NO PONDERADO					SERVQUAL PONDERADO				
					-1.00										-1.17				
Capacidad de Respuesta										Seguridad									
SERVQUAL PONDERADO					-0.71					SERVQUAL PONDERADO					-0.89				

HOMBRES DE BASE										HOMBRES DE BASE									
Ponderación por escolaridad					Hombres de base con grado de maestría					Ponderación por escolaridad					Hombres de base con grado de maestría				
SERVQUAL NO PONDERADO					-0.86					SERVQUAL NO PONDERADO					-0.96				
Capacidad de Respuesta										Seguridad									
SERVQUAL PONDERADO					-0.61					SERVQUAL PONDERADO					-0.61				

Ponderación por edad										Ponderación por edad									
Hombres de base de 30 a 39 años					Hombres de base de 30 a 39 años					Hombres de base de 30 a 39 años					Hombres de base de 30 a 39 años				
SERVQUAL NO PONDERADO					-0.39					SERVQUAL NO PONDERADO					-0.39				
Capacidad de Respuesta										Seguridad									
SERVQUAL PONDERADO					-0.30					SERVQUAL PONDERADO					-0.31				

Ponderación por edad										Ponderación por edad									
Hombres de base de 42 a 49 años					Hombres de base de 42 a 49 años					Hombres de base de 42 a 49 años					Hombres de base de 42 a 49 años				
SERVQUAL NO PONDERADO					-0.66					SERVQUAL NO PONDERADO					-0.97				
Capacidad de Respuesta										Seguridad									
SERVQUAL PONDERADO					-0.88					SERVQUAL PONDERADO					-0.72				

Ponderación por edad										Ponderación por edad									
Hombres de base de 50 a 52 años					Hombres de base de 50 a 52 años					Hombres de base de 50 a 52 años					Hombres de base de 50 a 52 años				
SERVQUAL NO PONDERADO					-0.75					SERVQUAL NO PONDERADO					-0.67				
Capacidad de Respuesta										Seguridad									
SERVQUAL PONDERADO					-0.38					SERVQUAL PONDERADO					-0.58				

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

Ponderación por puesto													Hombres de base													
Hombres de base													Espec. Adm, Esp. Téc. Esp. en Sist													
Edad													Espec. Adm, Esp. Téc. Esp. en Sist													
8	7	-1	8	5	1	6	7	-1	5	6	-1	6	7	-1	-3	-0.00	8	0.00	-0.48	48	Esp Adm	Ing Químico				
6	7	-1	6	7	-1	4	5	-1	6	7	-1	6	7	-1	-5	-1.00	7	0.70	-0.70	37	Esp Adm	Contador Público				
5	6	-1	6	6	0	2	6	-4	7	5	2	7	6	1	-2	-0.40	3	0.30	-0.12	26	Esp Adm	Lic. Adm de Empresas				
5	7	-2	7	7	0	2	6	-4	6	7	-1	6	7	-1	-8	-1.60	9	0.90	-1.44	28	Esp Adm	Lic. Adm de Empresas				
4	7	-3	6	7	-1	5	5	0	6	7	-1	7	5	2	-3	-0.60	5	0.50	-0.30	34	Esp Sist	Ing Civil				
4	7	-3	7	7	0	4	6	-2	5	6	-1	6	7	-1	-7	-1.40	6	0.60	-0.84	43	Esp Sist	Lic. Sistemas Computacionales				
6	6	0	5	7	-2	3	6	-3	6	5	1	6	6	0	-4	-0.80	10	1.00	-0.80	33	Esp Sist	Lic. Adm de Empresas				
6	7	-1	5	7	-2	2	5	-3	4	6	-2	7	6	1	-7	-1.40	7	0.70	-0.98	27	Esp Sist	Lic. Ciencias del Mar				
6	7	-1	6	6	0	3	6	-3	6	7	-1	7	6	1	-4	-0.80	10	1.00	-0.80	38	Esp Téc	Lic. Adm de Empresas Maestría en Finanzas				
6	7	-1	6	6	0	3	5	-2	4	7	-3	6	7	-1	-7	-1.40	5	0.50	-0.70	26	Esp Téc	Lic. Adm de Empresas				
7	7	0	7	6	1	2	6	-4	6	7	-1	7	7	0	-4	-0.80	7	0.70	-0.56	42	Esp Téc	Ing Químico				
4	6	-2	6	5	1	6	6	0	6	7	-1	5	7	-2	-4	-0.80	8	0.80	-0.64	46	Esp Téc	Ing Químico Maestría en Finanzas				
													-11.60													
SERQUAL NO PONDERADO													-0.97													
Empatia																										
SERQUAL PONDERADO														-0.70												

Pond. por puesto													Hombres de base													
Ayud. Téc. Supervisor "A" Coord. "B"													Ayud. Téc. Y Supervisor "A" Coord. "B"													
8	6	0	5	7	-2	2	5	-3	5	6	-1	6	7	-1	-7	-1.40	10	1.00	-1.40	47	Ayud Téc	Contador Público				
5	7	-2	4	6	-2	6	-4	4	6	-2	6	7	-1	-11	-2.20	10	1.00	-2.20	50	Ayud Téc	Lic. Adm de Empresas					
6	7	-1	5	7	-2	4	7	-3	5	6	-1	7	6	1	-6	-1.20	4	0.40	-0.48	35	Ayud Téc	Ing Civil				
4	7	-3	6	6	-1	6	7	-1	6	6	0	6	7	-1	-6	-1.20	10	1.00	-1.20	25	Ayud Téc	Ing Electrico				
5	7	-2	7	6	1	4	7	-3	5	7	-2	7	5	2	-4	-0.80	10	1.00	-0.80	38	Ayud Téc	Ing Civil Maestría en Finanzas				
6	7	-1	6	7	-1	3	5	-2	5	7	-2	6	6	0	-6	-1.20	9	0.90	-1.06	50	Super "A"	Contador Público Maestría en Administración				
5	6	-1	6	7	-2	3	7	-4	5	7	-2	7	6	1	-8	-1.80	9	0.90	-1.44	28	Super "A"	Ing Electrico				
6	6	0	5	7	-2	5	6	-1	5	5	0	6	7	-1	-4	-0.80	9	0.90	-0.72	28	Super "A"	Lic. Adm de Empresas				
6	7	-1	4	7	-3	5	7	-2	6	6	0	5	7	-2	-8	-1.80	4	0.40	-0.64	32	Super "A"	Contador Público				
4	6	-2	7	6	1	6	7	-1	6	7	-1	6	7	-1	-4	-0.80	5	0.50	-0.40	28	Super "A"	Contador Público				
5	7	-2	6	7	-1	4	6	-2	6	7	-1	7	7	0	-6	-1.20	9	0.90	-1.06	52	Coord "B"	Contador Público Maestría en Finanzas				
5	7	-2	7	6	1	2	6	-4	6	7	-1	6	7	-1	-7	-1.40	9	0.90	-1.26	36	Coord "B"	Ing Industrial				
6	7	-1	5	7	-2	4	6	-2	6	7	-1	5	6	-1	-7	-1.40	5	0.50	-0.70	37	Coord "B"	Ing Mecánico				
5	6	-1	6	7	-1	6	6	0	4	6	-2	7	6	1	-3	-0.60	10	1.00	-0.60	25	Coord "B"	Ing Mecánico				
5	6	-1	5	6	-1	5	7	-2	4	7	-3	6	7	-1	-8	-1.60	3	0.30	-0.48	49	Coord "B"	Economista				
7	7	0	6	6	0	3	6	-3	6	6	0	6	7	-1	-4	-0.80	5	0.50	-0.40	44	Coord "B"	Contador Público Maestría en Administración				
6	6	0	6	5	1	5	7	-2	6	7	-1	6	6	0	-2	-0.40	8	0.80	-0.32	43	Coord "B"	Ing Químico Maestría en Finanzas				
													-20.20													
Empatia													-1.19													
SERQUAL NO PONDERADO																										
SERQUAL PONDERADO														-0.89												

HOMBRES DE BASE													HOMBRES DE BASE													
Ponderación por escolaridad													Hombres de base													
6	6	0	5	7	-2	2	5	-3	5	6	-1	6	7	-1	-7	-1.40	10	1.00	-1.40	47	Ayud Téc	Contador Público				
6	7	-1	4	7	-3	5	7	-2	6	6	0	5	7	-2	-8	-1.60	4	0.40	-0.64	32	Super "A"	Contador Público				
6	7	-1	6	7	-1	4	5	-1	6	7	-1	6	7	-1	-5	-1.00	7	0.70	-0.70	37	Esp Adm	Contador Público				
4	6	-2	7	6	1	6	7	-1	6	7	-1	6	7	-1	-4	-0.80	5	0.50	-0.40	28	Super "A"	Contador Público				
													-4.80													
Empatia													-1.20													
SERQUAL NO PONDERADO																										
SERQUAL PONDERADO														-0.79												

Ponderación por escolaridad													Hombres de base													
Hombres de base													Lic. en Administración de Empresas													
5	7	-2	4	6	-2	2	6	-4	4	6	-2	6	7	-1	-11	-2.20	10	1.00	-2.20	50	Ayud Téo	Lic. Adm de Empresas				
6	7	-1	6	6	0	3	5	-2	4	7	-3	6	7	-1	-7	-1.40	5	0.50	-0.70	26	Esp Téc	Lic. Adm de Empresas				
6	6	0	5	7	-2	5	6	-1	5	5	0	6	7	-1	-4	-0.80	9	0.90	-0.72	28	Super "A"	Lic. Adm de Empresas				
6	6	0	5	7	-2	3	6	-3	6	5	1	6	6	0	-4	-0.80	10	1.00	-0.80	33	Esp Sist	Lic. Adm de Empresas				
5	6	-1	6	6	0	2	6	-4	7	5	2	7	6	1	-2	-0.40	3	0.30	-0.12	26	Esp Adm	Lic. Adm de Empresas				
5	7	-2	7	7	0	2	6	-4	6	7	-1	6	7	-1	-8	-1.60	9	0.90	-1.44	28	Esp Adm	Lic. Adm de Empresas				
													-7.20													
Empatia													-1.20													
SERQUAL NO PONDERADO																										
SERQUAL PONDERADO														-1.00												

Ponderación por escolaridad													Hombres de base													
Hombres de base													Lic. en Sistemas Computacionales													
4	7	-3	7	7	0	4	6	-2	5	6	-1	6	7	-1	-7	-1.40	8	0.80	-0.84	43	Esp Sist	Lic. Sistemas Computacionales				
6	7	-1	5	7	-2	2	5	-3	4	6	-2	7	6	1	-7	-1.40	7	0.70	-0.98	27	Esp Sist	Lic. Sistemas Computacionales				
5	6	-1	5	6	-1	5	7	-2	4	7	-3	6	7	-1	-8	-1.60	3	0.30	-0.48	49	Coord "B"	Economista				
													-4.40													
SERQUAL NO PONDERADO													-1.47													
Empatia																										
SERQUAL PONDERADO														-0.77												

4	7	-3	6	7	-1	5	5	0	6	7	-1	7	5	2	-3	-0.60	5	0.50	-0.30	34	Exp.Sist	Ing. Civil
6	7	-1	5	7	-2	4	7	-3	5	6	-1	7	6	1	-8	-1.20	4	0.40	-0.48	35	Ayud.Téc	Ing. Civil
5	6	-1	5	7	-2	3	7	-4	5	7	-2	7	6	1	-8	-1.60	9	0.90	-1.44	26	Super."A"	Ing. Electrico
4	7	-3	5	6	-1	6	7	-1	6	6	0	6	7	-1	-8	-1.20	10	1.00	-1.20	25	Ayud.Téc	Ing. Electrico
5	7	-2	7	6	1	2	6	-4	6	7	-1	6	7	-1	-7	-1.40	9	0.90	-1.28	36	Coord."B"	Ing. Industrial
6	7	-1	5	7	-2	4	6	-2	6	7	-1	5	6	-1	-7	-1.40	5	0.50	-0.70	37	Coord."B"	Ing. Mecánico
5	6	-1	6	7	-1	6	6	0	4	6	-2	7	6	1	-3	-0.60	10	1.00	-0.60	25	Coord."B"	Ing. Mecánico
6	7	-1	6	5	1	6	7	-1	5	6	-1	6	7	-1	-3	-0.60	8	0.80	-0.48	48	Exp.Adm	Ing. Químico
7	7	0	7	6	1	2	6	-4	6	7	-1	7	7	0	-4	-0.80	7	0.70	-0.56	42	Exp.Téc.	Ing. Químico

SERVQUAL NO PONDERADO

-0.40

-7.02

Empatía

SERVQUAL PONDERADO

-1.04

-0.78

HOMBRES DE BASE

Ponderación por escolaridad Hombres de base con grado de maestría

6	7	-1	6	7	-1	3	5	-2	5	7	-2	6	6	0	-6	-1.20	9	0.90	-1.08	50	Super "A"	Contador Público Maestría en Administración
7	7	0	6	8	0	3	6	-3	6	6	0	6	7	-1	-4	-0.80	5	0.50	-0.40	44	Coord "B"	Contador Público Maestría en Administración
6	6	0	6	5	1	5	7	-2	6	7	-1	6	6	0	-2	-0.40	6	0.60	-0.32	43	Coord."B"	Ing. Químico Maestría en Administración
4	6	-2	6	5	1	6	6	0	6	7	-1	5	7	-2	-4	-0.80	6	0.80	-0.64	49	Exp.Téc	Ing. Químico Maestría en Administración
5	7	-2	6	7	-1	4	6	-2	6	7	-1	7	7	0	-6	-1.20	9	0.90	-1.08	52	Coord."B"	Contador Público Maestría en Finanzas
5	7	-2	7	6	1	4	7	-3	5	7	-2	7	5	2	-4	-0.80	10	1.00	-0.80	38	Ayud.Téc	Ing. Civil Maestría en Finanzas
6	7	-1	6	6	0	3	6	-3	6	7	-1	7	6	1	-4	-0.80	10	1.00	-0.80	38	Exp.Téc	Lic. Adm de Empresas Maestría en Finanzas

Hombres de base con grado de maestría

-1.20	9	0.90	-1.08	50	Super "A"	Contador Público Maestría en Administración
-0.80	5	0.50	-0.40	44	Coord "B"	Contador Público Maestría en Administración
-0.40	6	0.60	-0.32	43	Coord."B"	Ing. Químico Maestría en Administración
-0.80	6	0.80	-0.64	49	Exp.Téc	Ing. Químico Maestría en Administración
-1.20	9	0.90	-1.08	52	Coord."B"	Contador Público Maestría en Finanzas
-0.80	10	1.00	-0.80	38	Ayud.Téc	Ing. Civil Maestría en Finanzas
-0.80	10	1.00	-0.80	38	Exp.Téc	Lic. Adm de Empresas Maestría en Finanzas

SERVQUAL NO PONDERADO

-0.86

-5.12

Empatía

SERVQUAL PONDERADO

-0.86

-0.73

Ponderación por edad

Hombres de base de 30 a 39 años

6	7	-1	5	7	-2	4	6	-2	6	7	-1	5	6	-1	-7	-1.40	5	0.50	-0.70	37	Coord "B"	Ing. Mecánico
6	7	-1	6	7	-1	4	5	-1	6	7	-1	6	7	-1	-5	-1.00	7	0.70	-0.70	37	Exp Adm	Contador Público
6	7	-1	6	6	0	3	6	-3	6	7	-1	7	6	1	-4	-0.80	10	1.00	-0.80	38	Exp.Téc	Lic. Adm de Empresas Maestría en Finanzas
5	7	-2	7	6	1	4	7	-3	5	7	-2	7	5	2	-4	-0.80	10	1.00	-0.80	38	Ayud.Téc	Ing. Civil Maestría en Finanzas

Hombres de base de 30 a 39 años

-1.40	5	0.50	-0.70	37	Coord "B"	Ing. Mecánico
-1.00	7	0.70	-0.70	37	Exp Adm	Contador Público
-0.80	10	1.00	-0.80	38	Exp.Téc	Lic. Adm de Empresas Maestría en Finanzas
-0.80	10	1.00	-0.80	38	Ayud.Téc	Ing. Civil Maestría en Finanzas

SERVQUAL NO PONDERADO

-0.44

-3.00

Empatía

SERVQUAL PONDERADO

-0.44

-0.33

Ponderación por edad Hombres de base de 42 a 49 años

7	7	0	7	6	1	2	6	-4	6	7	-1	7	7	0	-4	-0.80	7	0.70	-0.56	42	Exp.Téc	Ing. Químico
4	7	-3	7	7	0	4	6	-2	5	6	-1	6	7	-1	-7	-1.40	6	0.60	-0.84	43	Exp.Sist	Lic. Sistemas Computacionales
6	6	0	6	5	1	5	7	-2	6	7	-1	6	6	0	-2	-0.40	6	0.60	-0.32	43	Coord "B"	Ing. Químico Maestría en Finanzas
7	7	0	6	6	0	3	6	-3	6	6	0	6	7	-1	-4	-0.80	5	0.50	-0.40	44	Coord."B"	Contador Público Maestría en Administración
6	6	0	5	7	-2	2	5	-3	5	6	-1	6	7	-1	-7	-1.40	10	1.00	-1.40	47	Ayud.Téc	Contador Público
6	7	-1	6	5	1	6	7	-1	5	6	-1	6	7	-1	-3	-0.60	8	0.80	-0.48	48	Exp Adm	Ing. Químico
5	6	-1	5	6	-1	5	7	-2	4	7	-3	6	7	-1	-8	-1.80	3	0.30	-0.48	49	Coord "B"	Economista
4	6	-2	6	5	1	6	6	0	6	7	-1	5	7	-2	-4	-0.80	6	0.60	-0.64	49	Exp.Téc	Ing. Químico Maestría en Administración

Hombres de base de 42 a 49 años

-0.80	7	0.70	-0.56	42	Exp.Téc	Ing. Químico
-1.40	6	0.60	-0.84	43	Exp.Sist	Lic. Sistemas Computacionales
-0.40	6	0.60	-0.32	43	Coord "B"	Ing. Químico Maestría en Finanzas
-0.80	5	0.50	-0.40	44	Coord."B"	Contador Público Maestría en Administración
-1.40	10	1.00	-1.40	47	Ayud.Téc	Contador Público
-0.60	8	0.80	-0.48	48	Exp Adm	Ing. Químico
-1.80	3	0.30	-0.48	49	Coord "B"	Economista
-0.80	6	0.60	-0.64	49	Exp.Téc	Ing. Químico Maestría en Administración

SERVQUAL NO PONDERADO

-0.98

-5.12

Empatía

SERVQUAL PONDERADO

-0.98

-0.64

Ponderación por edad Hombres de base de 50 a 52 años

6	7	-1	6	7	-1	3	5	-2	5	7	-2	6	6	0	-6	-1.20	9	0.90	-1.08	50	Super."A"	Contador Público Maestría en Administración
5	7	-2	4	6	-2	2	6	-4	4	6	-2	6	7	-1	-11	-2.20	10	1.00	-2.20	50	Ayud.Téc	Lic. Adm de Empresas
5	7	-2	6	7	-1	4	6	-2	6	7	-1	7	7	0	-6	-1.20	9	0.90	-1.08	52	Coord."B"	Contador Público Maestría en Finanzas

Hombres de base de 50 a 52 años

-1.20	9	0.90	-1.08	50	Super."A"	Contador Público Maestría en Administración
-2.20	10	1.00	-2.20	50	Ayud.Téc	Lic. Adm de Empresas
-1.20	9	0.90	-1.08	52	Coord."B"	Contador Público Maestría en Finanzas

SERVQUAL NO PONDERADO

-1.53

-4.36

Empatía

SERVQUAL PONDERADO

-1.53

-1.45

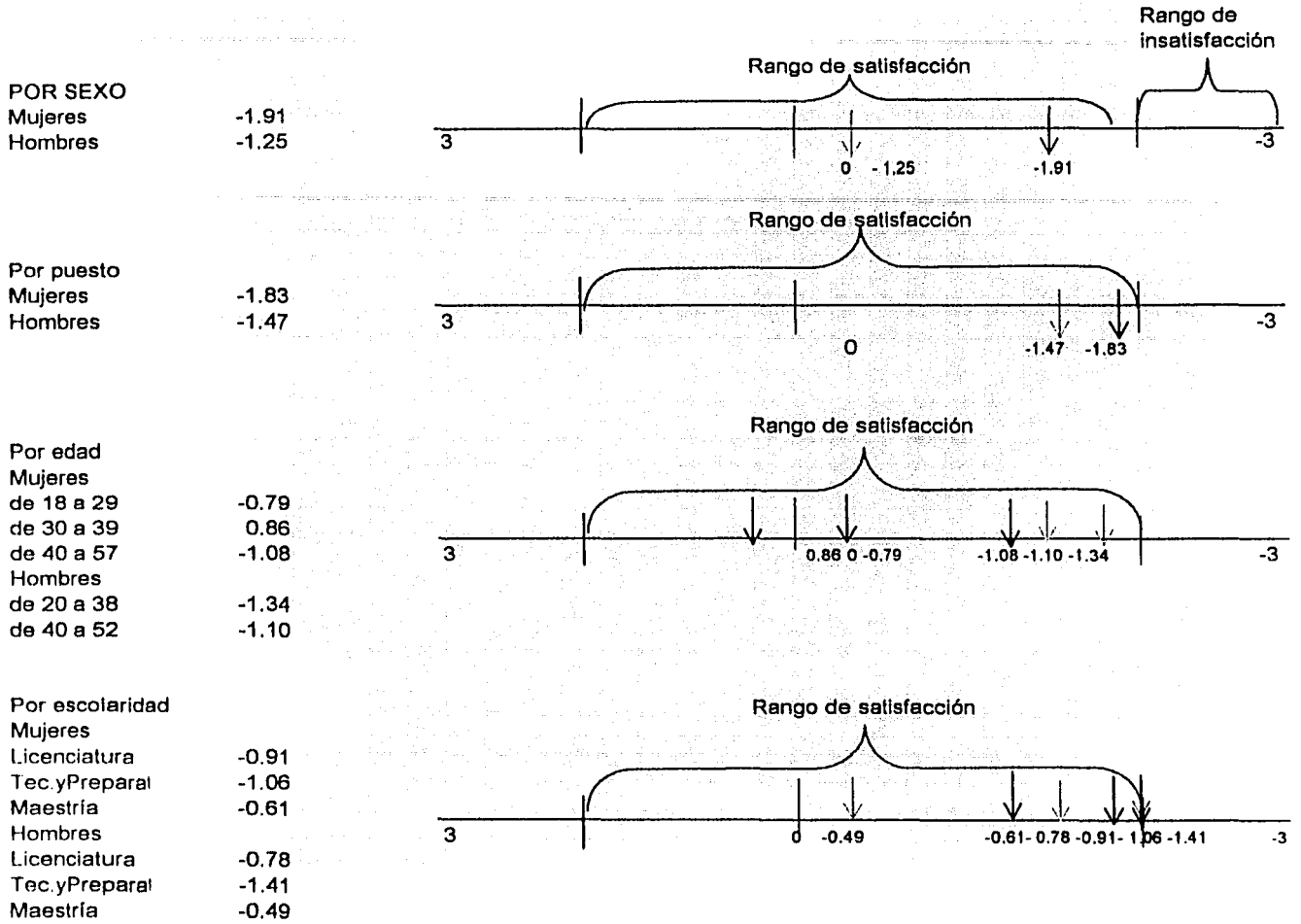


ANEXO G

TESIS CON
FALLA EN ORIGEN

ANEXO G

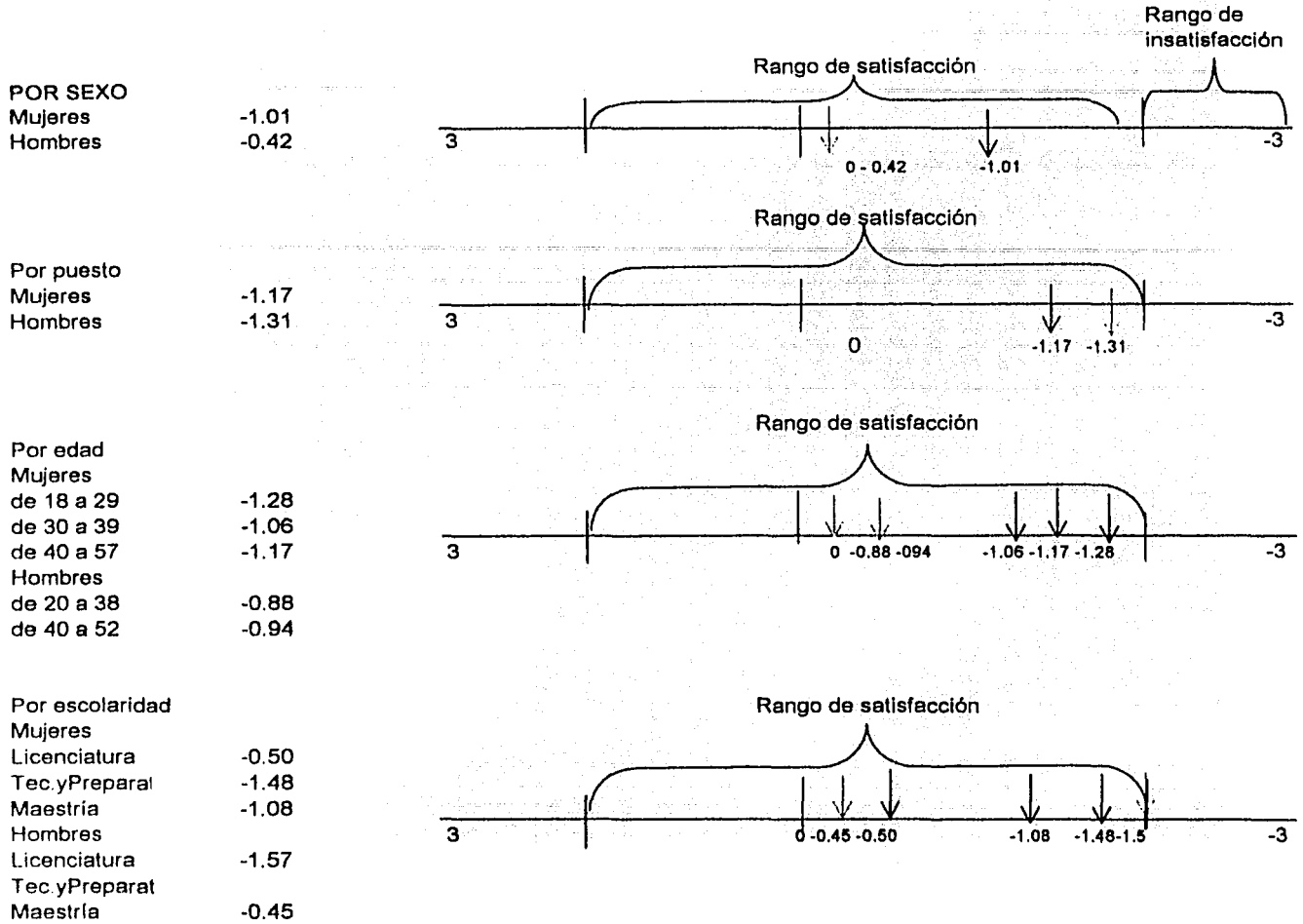
COMPARATIVO POR CRITERIO
ELEMENTOS TANGIBLES



Dentro de este criterio se muestra que las personas están dentro del rango de satisfacción aunque por lo general dentro del rango negativo, pero esto quiere decir que están conformes y a gusto con los elementos de trabajo, materiales, y su entorno físico.

TESIS CON
FALLA EN EL
CRITERIO

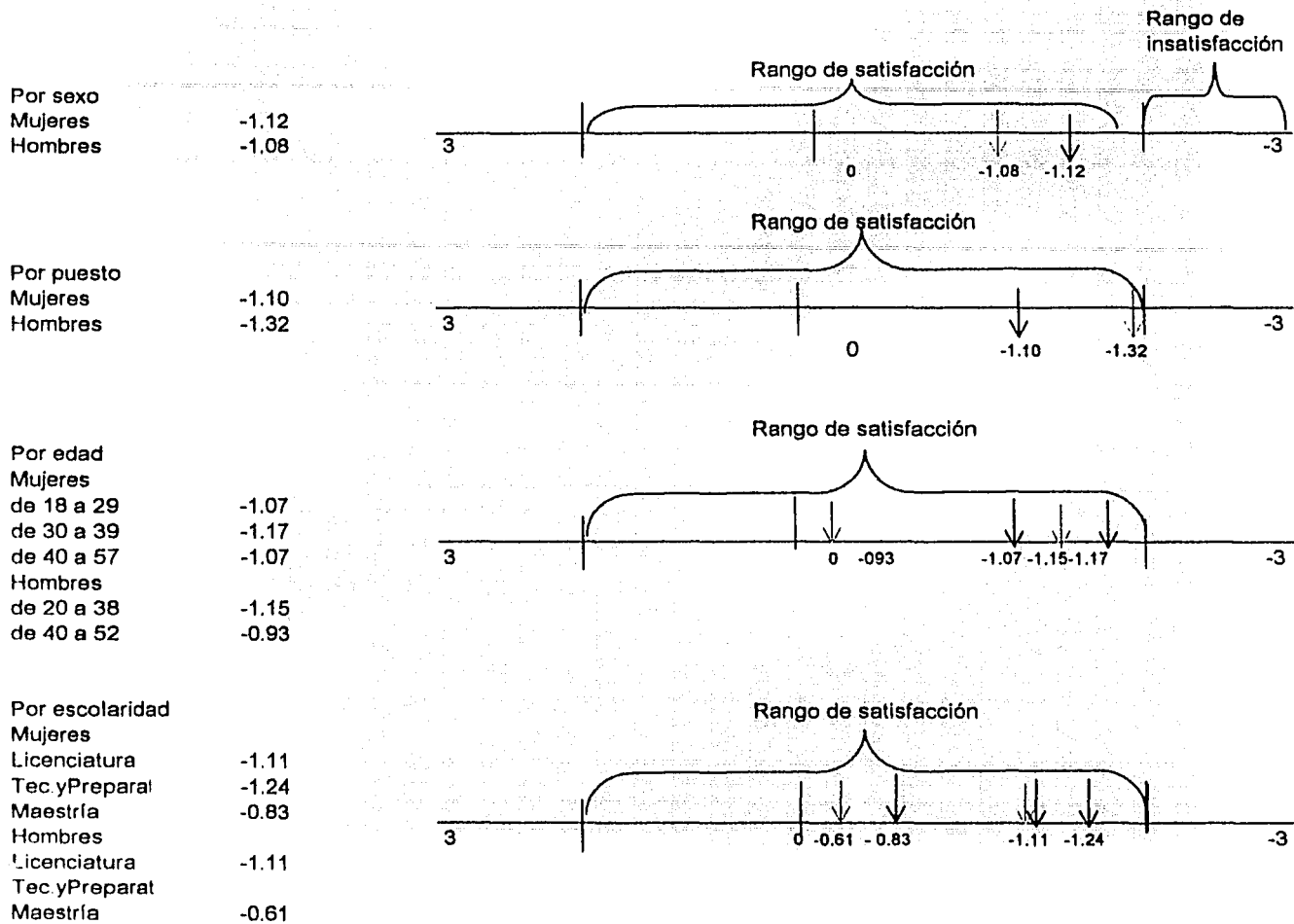
COMPARATIVO POR CRITERIO
FIABILIDAD



Dentro de este criterio se muestra que las personas están dentro del rango de satisfacción aunque logramos observar que se comienzan a alejar de la media del 0 y tienden a ir hacia el grado 2 con esto podemos detectar que no existe mucha confianza con el elemento de trabajo, se puede indagar mas a través de cuestionarios hacia directivos para complementar con la deficiencia 1 y 2 y comenzar a elaborar verificaciones en las estructuras de la empresa.

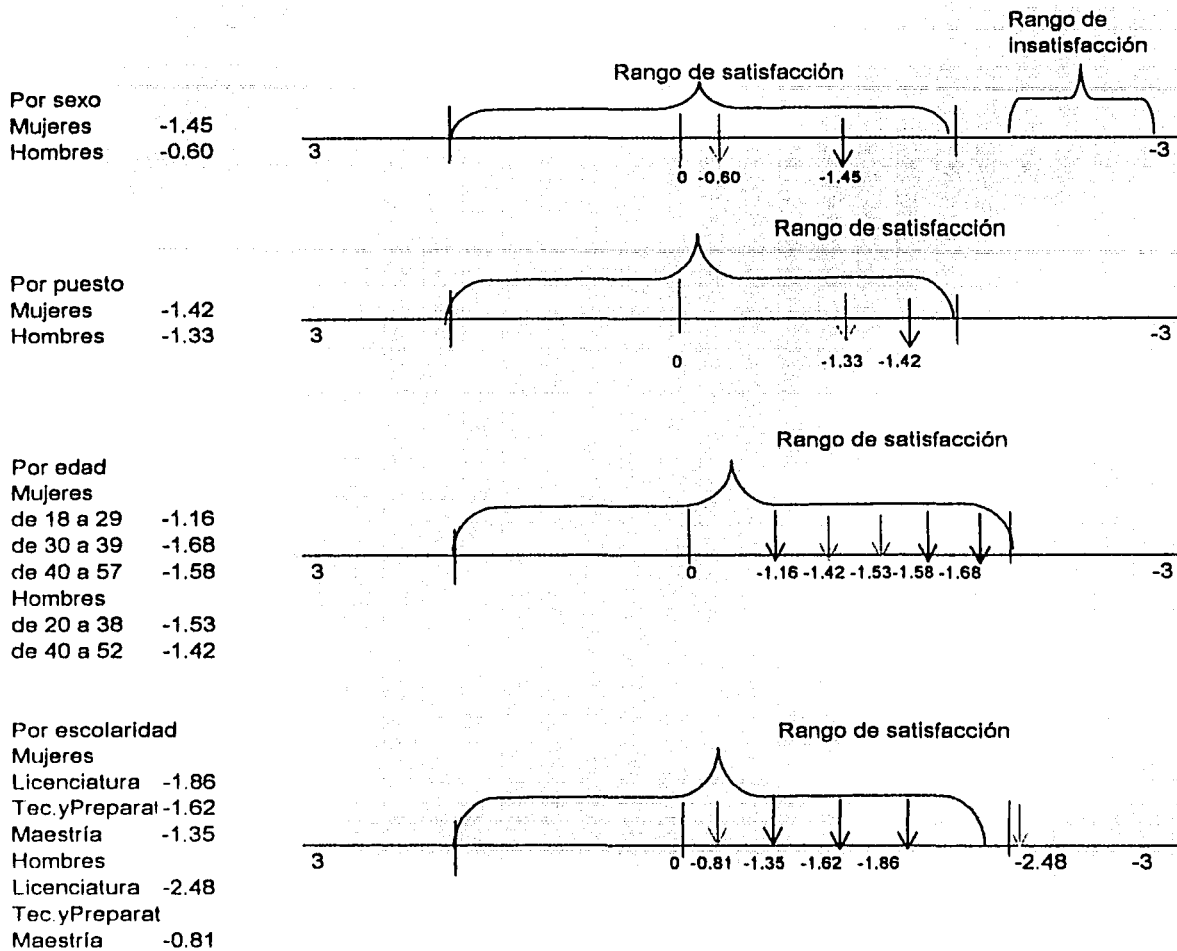
TESIS CON
FALLAS

COMPARATIVO POR CRITERIO
CAPACIDAD DE RESPUESTA

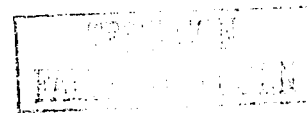


Dentro de este criterio se muestra que las personas están dentro del rango de satisfacción aunque la capacidad de respuesta se encuentra con un poco mas de dificultad en los rangos que están sobre el 1, pero no quiere decir que exista un problema grave, pero pueden existir algunos cuellos de botella, o falta de comunicación entre algunas áreas.

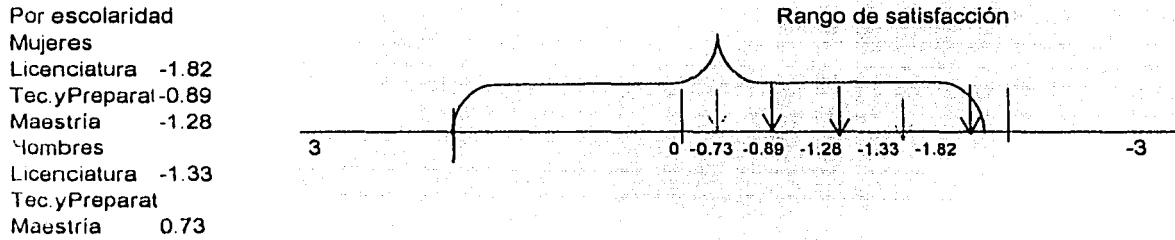
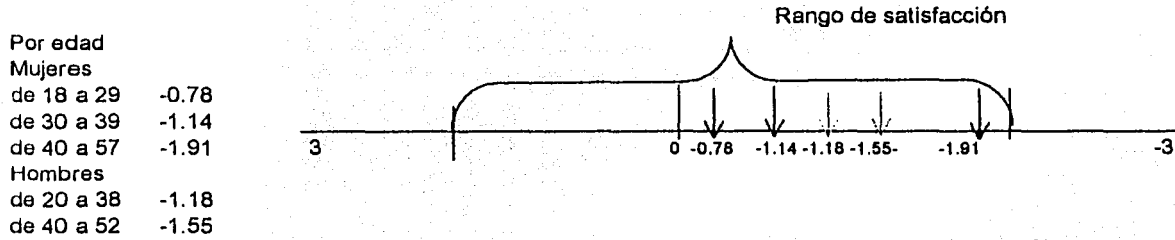
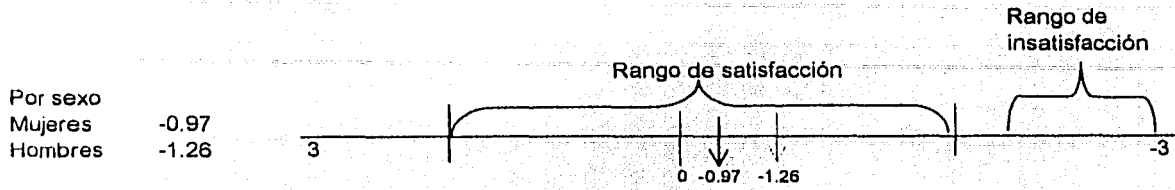
COMPARATIVO POR CRITERIO
SEGURIDAD



Dentro de este criterio se muestra que las personas están dentro del rango de satisfacción aunque la seguridad se comienza a disparar dentro del personal con un grado de licenciatura, el cual no tiene seguridad en su ambito laboral, sobre todo en los hombres de base, puede ser por que son parte del personal que tiene movilidad dentro de la empresa, o puede ser porque no se encuentra dentro del área adecuada para su perfil. Esto nos indica que el trabajador no ha encontrado, una estabilidad dentro de su trabajo.



COMPARATIVO POR CRITERIO
EMPATIA



Dentro de este criterio se muestra que las personas están dentro del rango de satisfacción aunque la empatía está se aleja un poco hacia el segundo rango en las personas con licenciatura, hombres y mujeres mayores, que no sienten que la empresa los identifique individualmente, puede ser que se sientan desmotivados, siendo un número más.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

**Programa de Posgrado en Ciencias de la
Administración**
Oficio: FPC&EG/2003
Asunto: Envío oficio de nombramiento de Jurado de Maestría

Coordinación

Ing. Leopoldo Silva Gutiérrez
Director General de Administración Escolar
de esta Universidad
Presente.

Atn.: Biol. Francisco Javier Incera Ugalde
Jefe de la Unidad de Administración del Posgrado

Me permito hacer de su conocimiento, que la alumna **Thais Coromoto Pérez Albornoz**, presentara Examen de Grado dentro del Plan de Maestría en Administración (Organizaciones), toda vez que ha concluido el Plan de Estudios respectivo y su tesis, por lo que el Comité Académico del Programa de Posgrado, tuvo a bien designar el siguiente jurado:

M.A. Rigoberto González López	Presidente
M.A. Miguel Ángel Reta Martínez	Vocal
Dr. Raúl Mejía Estaño	Secretario
M.A.I. Héctor Horton Muñoz	Suplente
M.A. Lorenzo Manzanilla López de Liervo	Suplente

Por su atención le doy las gracias y aprovecho la oportunidad para enviarle un cordial saludo.

Atentamente
"Por mi raza hablará el espíritu"
Ciudad Universitaria, D.F., 13 de octubre del 2003.
El Coordinador del Programa

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

178

Dr. Ricardo Alfredo Varela Juárez

14/10/03