



República Dominicana

Secretariado Técnico de la Presidencia

**Programa de Apoyo a la Reforma y Modernización
del Poder Ejecutivo (Pro-Reforma)**

Unidad Ejecutora del programa BID 1176/OC-DR

Componente No. 2

Consultoría Especializada en Servicios Públicos

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE ACCESIBILIDAD, SATISFACCION E
INTEGRIDAD A USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS:**

**Incorporación de Asociaciones sin fines de Lucro
(Procuraduría General De La República)**

Cuarto Informe de resultados presentado por el grupo de
Consultores constituido por:

**Isis Duarte, Consultora Coordinadora
José Oviedo y Guillermo Milán, Consultores**

C2—A6-01

“Queda establecido que las opiniones y recomendaciones de los Consultores no comprometen ni a la Entidad Contratante, ni a otras entidades locales, ni al Banco, los que se reservan el derecho de formular al respecto las observaciones o salvedades que consideren apropiadas”.

*Santo Domingo, República Dominicana
Agosto, 2005*

INDICE DE CONTENIDO

	Pag.
1. LA ENCUESTA A USUARIOS Y SU METODOLOGÍA	6
1.1. EL DISEÑO DE LOS CUESTIONARIOS	7
1.2 LA PRUEBA DE CUESTIONARIOS Y EL TRABAJO DE CAMPO	8
1.3 EL DISEÑO MUESTRAL Y LA SELECCIÓN DE LOS INFORMANTES	9
II. RESULTADOS DE LA ENCUESTA A USUARIOS DE LA PGR: INCORPORACIÓN DE ASOCIACIONES SIN FINES DE LUCRO	11
2.1. PERFILES SOCIOCULTURALES DE LOS INFORMANTES	11
a) El principal informante de la encuesta fue personal directivo voluntario	11
b) Más hombres que mujeres dirigen las ASFL entrevistadas	11
c) Nivel de escolaridad de los ejecutivos	12
2.2 CARACTERÍSTICAS DE LAS ASOCIACIONES ENTREVISTADAS	12
a) Sobre tipo de domicilio y aspectos operativos	12
b) Actividad a la que se dedica la asociación	13
c) Principales beneficiarios de los servicios prestados por las ASFL	13
d) Opiniones de las ASFL sobre el apoyo económico del gobierno	14
2. 2 LA ACCESIBILIDAD DE LOS USUARIOS AL SERVICIO	17
a) Concentración de la prestación del servicio en el D. N.	18
b) Uso de medios informales para conocer sobre trámites y requisitos	18
c) La mayoría de las ASFL entrevistadas tiene acceso a Internet	19
d) Existe buena disposición a utilizar la Internet para hacer trámites del servicio	19
2.3. GESTIÓN DEL SERVICIO Y ACCESIBILIDAD	20
a) Los trámites y requisitos a cumplir para obtener el servicio	20
b) Las principales dificultades y las quejas de las ASFL	22
c) Razones de las quejas	23
d) Medidas correctivas sugeridas para resolver las dificultades	24
e) Conocimiento de medios institucionales para presentar quejas	25
2.4. SATISFACCIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO	26
a) El concepto de calidad asociado a la satisfacción del usuario	26
b) La dimensión subjetiva de la satisfacción	26

c) Los indicadores de satisfacción utilizados en la encuesta	27
d) Los niveles de insatisfacción con los diferentes aspectos del servicio	28
Las ASFL están satisfechas con la calidad de los recursos humanos de la PGR	28
Gran insatisfacción con orientación, número empleados y tiempo de espera	29
2.5 PERCEPCIÓN DE LA INTEGRIDAD Y DEL FAVORITISMO	31
a) Baja percepción de favoritismo en la atención	31
b) El vínculo más influyente para agilizar el servicio	31
c) Muy baja prevalencia del macuteo	32
d) Percepción de integridad en la provisión del servicio	33
e) La principal razón para recurrir al soborno es agilizar el servicio	34
f) Recomendaciones de los usuarios para corregir prácticas corruptas	34

INDICE DE GRAFICOS

Grafico 2.1. Valoración criterios utilizados por el Estado para asignar fondos a la ASFL	15
Grafico 2.2. Opinión de las ASFL sobre ventajas que tiene la incorporación	17
Gráfico 2.3. Medidas recomendadas para resolver la dificultad que provocó la queja.	24
Gráfico 2.4. Insatisfacción según dimensiones del servicio	30
Grafico 2.5. Percepción sobre vínculo más influyente para obtener una incorporación.	32
Gráfico 2.6. Recomendaciones para corregir causas del pago extra o macuteo	35

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1.1. Institución y servicio seleccionado, población objeto de estudio, cantidad de usuarios y tamaño de la muestra ejecutada. Pro-reforma. 2005.	9
Cuadro 1.2. Lugar donde se asienta la ASFL.	10
Cuadro 2.1. Cargo que desempeña el informante en la institución.	11
Cuadro 2.2. Sexo del informante.	11
Cuadro 2.3. Escolaridad del informante.	12
Cuadro 2.4. Locales que tiene la ASFL operando y tipo de local.	13
Cuadro 2.5. Actividad a la que se dedica la ASFL.	13

Cuadro 2.6. A quiénes van dirigidas las acciones que realiza la Asociación.	14
Cuadro 2.7. Criterio que debe utilizar el Estado para asignar fondos a las ASFL.	15
Cuadro 2.8. Valoración de los criterios utilizados por Estado para asignar fondos ASFL.	16
Cuadro 2.9. Por qué los criterios para asignar fondos a la ASFL son inapropiados	16
Cuadro 2.10. Aceptación del uso de recursos del presupuesto para ayudar a las ASFL.	17
Cuadro 2.11. Opinión sobre ventajas que tiene la incorporación como ASFL.	17
Cuadro 2.12. Medios utilizados para obtener información sobre requisitos y trámites	18
Cuadro 2.13. Uso de Internet por la Asociación.	19
Cuadro 2.14. Disposición a utilizar la Internet para hacer el trámite si fuera posible.	20
Cuadro 2.15. Personal que preparó los documentos requeridos para la incorporación.	21
Cuadro 2.16. Tiempo que tomó la preparación de los documentos para la incorporación.	21
Cuadro 2.17. Pasos o trámites que fueron realizados para la incorporación como ASFL	21
Cuadro 2.18. Gasto total y días que esperaron para obtener la incorporación.	22
Cuadro 2.19. Principales dificultades que se presentaron para obtener la incorporación.	22
Cuadro 2.20. Resolución para vencer o resolver esas dificultades.	23
Cuadro 2.21. Porcentaje que admitió tener quejas y principales quejas de los usuarios	23
Cuadro 2.22. Causa principal de la queja.	24
Cuadro 2.23. Medidas recomendadas para resolver la dificultad que provocó la queja.	25
Cuadro 2.24. Conocimiento sobre la existencia de mecanismos para presentar quejas	25
Cuadro 2.25. Porcentaje que informó tener alguna queja o dificultad con el servicio	26
Cuadro 2.26. Proporción usuarios insatisfechos por aspectos del servicio PGR.	28
Cuadro 2.27. Grado de satisfacción por dimensiones del servicio. PGR	30
Cuadro 2.28. Medida en que el favoritismo se ha generalizado en la PGR	31
Cuadro 2.29. Percepción sobre vínculo más influyente para obtener una incorporación.	32
Cuadro 2.30. Pagó dinero extra para facilitar los trámites de incorporación.	33

Cuadro 2.31. Grado de integridad del personal proveedor del servicio.	33
Cuadro 2.32. Percepción sobre las razones del soborno o por qué usuarios se paga extra.	34
Cuadro 2.33. Recomendaciones para evitar el pago extra o corregir el macuteo.	35
Cuadro 2.34. Grado de Satisfacción por aspectos específicos del servicio.	36
Cuadro 2.35. Grado de satisfacción según dimensiones del servicio	37

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz comparativa de variables y dimensiones.	39
Anexo 2. Cuestionario utilizado en la Encuesta a ASFL	44
Anexo 3. Proceso selección muestra ASFL y Lista de Asociaciones Entrevistadas.	52
Anexo 4. Sobre el cálculo de intervalos de satisfacción.	64
Anexo 5. La construcción de escalas para otras dimensiones de la satisfacción.	67

1. LA ENCUESTA A USUARIOS Y SU METODOLOGÍA

La Encuesta de Accesibilidad, Satisfacción e Integridad a Usuarios de Servicios Públicos fue aplicada a personas que acudieron a solicitar un servicio específico a tres dependencias gubernamentales, la Secretaría de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (SEESCYT), la Procuraduría General de la República (PGR), y la Policía Nacional (PN), durante un período tomado como referencia. En la fase anterior a la realización de la encuesta, es decir, cuando se hizo el Levantamiento de Información Preliminar, fueron escogidos los tres servicios públicos para la aplicación de la encuesta, mediante acuerdos con las autoridades de las instituciones proveedoras.¹ Para estos fines, la SEESCYT seleccionó un servicio público que concentra el 86% de la población usuaria de esa dependencia gubernamental (*Certificación y Legalización de Documentos Académicos de Nacinales*), la Procuraduría recomendó realizar la encuesta a instituciones que fueron a *solicitar la Incorporación como Asociaciones sin fines de lucro (ASFL)*, servicio que, con la aplicación de la nueva Ley en esta materia, será administrado completamente por la Procuraduría; y, en el caso de la Policía Nacional, se recomendó la obtención de *Certificación de no Antecedentes Penales*, que en la actualidad sólo cuenta con una unidad proveedora ubicada en la ciudad de Santo Domingo para atender una demanda diaria estimada entre 800 y 1,200 usuarios (véase cuadro 1.1).

Antes de la realización de la encuesta se indagó, mediante técnicas cualitativas (grupos focales y entrevistas semiestructuradas), las opiniones de funcionarios y empleados de dichos servicios sobre las principales dimensiones estudiadas. En tal sentido, los datos aportados por los beneficiarios de los servicios y recopilados a través de la encuesta, constituyen nuevos hallazgos que permitirán establecer comparaciones, convergencias y divergencias respecto a las experiencias y opiniones de los y las proveedores de servicios públicos. A su vez, los resultados obtenidos a través de estas dos fuentes e informantes servirán de insumo para la elaboración del diagnóstico institucional que debe identificar los problemas fundamentales y proponer recomendaciones sobre aspectos relacionados con los ejes centrales del proyecto, y que culminará con el diseño de la propuesta de un nuevo modelo de provisión de servicios públicos y de un plan piloto para

¹ Véase el Segundo Informe de la Consultoría.

su implementación, sustentando una estrategia de acciones concretas para incrementar la accesibilidad, calidad, integridad y transparencia en su provisión.

1.1 EL DISEÑO DE LOS CUESTIONARIOS

La elaboración del cuestionario de la encuesta se hizo en dos momentos. Primero se hizo una matriz con las principales dimensiones y variables que se consideraban relevantes para el estudio² y se elaboró la primera versión del instrumento. En una segunda fase la versión preliminar del cuestionario se adaptó a las exigencias y peculiaridades de los tres servicios incluidos en el estudio. En el Anexo 1 de este informe se ofrece una matriz que permite conocer las dimensiones y variables estudiadas en perspectiva comparativa y el Anexo 2 contiene el cuestionario utilizado en la encuesta que recopiló los datos de las ASFL.

Como parte de la fase previa al diseño del cuestionario se llevó a cabo una revisión documental acerca de las principales dimensiones bajo estudio, y se consultaron varios estudios sobre la temática.³

A partir de las percepciones y experiencias de la población usuaria, los cuestionarios elaborados permiten medir un conjunto de aspectos vinculados a las condiciones de prestación del servicio al momento de la encuesta, y que abarcan las siguientes dimensiones: características socioculturales de los usuarios, indicadores orientados a medir la accesibilidad y la calidad del servicio (acceso a la información y uso de Internet, lugar de procedencia, costos del servicio, tiempo de espera, quejas y dificultades, mecanismos institucionales para procesar las demandas de los usuarios, entre otros aspectos). Los cuestionarios también incluyen preguntas relacionadas con las modalidades de gestión del servicio, el grado de satisfacción con la calidad del servicio, y la percepción de la integridad del personal proveedor del servicio. En el caso de las ASFL el cuestionario incluye un modulo especial que ofrecerá información sobre diferentes topicos, entre los

² Esta versión fue entregada en el tercer informe de la consultoría.

³ Entre los antecedentes estudiados se encuentran: la investigación efectuada por Jorge Riveros Sudy y Carmen Berne: *Estudio de la satisfacción en servicios públicos de salud. caso de un hospital del sur de Chile*. Ministerio de Administraciones públicas de España: *La Opinión de los ciudadanos, medición de la satisfacción de los usuarios de las oficinas de información*. Universidad de Valencia: *Hacia el desarrollo social de Vinalesa, Informe sobre la percepción social de los servicios públicos de bienestar*. Jak Jabes, *Los sondeos de opinión y la reforma de la Administración pública*, Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), documentos SIGMA No. 25. Jordi López Camps, Albert Gaadea Carrera, *Servir al ciudadano, gestión de la calidad en la administración pública*, Gobierno Vasco, Ed. Gestión 2000.

cuales se destacan: actividad a la que se dedican, locales operando, población beneficiaria y asignación de fondos públicos.

La mayoría de las preguntas son precodificadas pero también el cuestionario utilizado incluye un grupo de preguntas abiertas que fueron codificadas antes de proceder al procesamiento de los datos. Las preguntas elaboradas permitieron la construcción de indicadores e índices que reflejan la situación en varias de las dimensiones de los servicios públicos estudiados, principalmente en aspectos relacionados con la satisfacción de la población usuaria con el costo, la calidad y la eficiencia del servicio.

1.2 LA PRUEBA DE CUESTIONARIOS Y EL TRABAJO DE CAMPO

Durante el proceso de elaboración de los cuestionarios se realizaron varias pruebas. La primera fue aplicada por el equipo de coordinación y dos pruebas más se hicieron como parte del entrenamiento del personal de campo el 17 de junio con población usuaria de la SEESCYT, y el miércoles 29 con representantes de ASFL que no formaban parte de la muestra a entrevistar.

El trabajo de campo se efectuó entre el 20 de junio y el 13 de julio del 2005. Para su ejecución se constituyeron dos grupos de trabajo. Un equipo formado por 4 entrevistadoras, una supervisora y el Jefe de campo, trabajó durante dos semanas levantando la información en el lugar de provisión del servicio, primero en la SEESCYT y luego en la Policía Nacional. Otro grupo, formado por tres personas, realizó visitas domiciliarias encuestando los informantes de la muestra de ASFL, integrada por agrupaciones que habían recibido el decreto de incorporación entre el 1 enero del 2004 y el 8 de abril del 2005.

Las entrevistas a usuarios de la SEESCYT y la Policía Nacional se efectuaron in situ e inmediatamente después de recibir los resultados de la documentación solicitada. Para cumplir con este cometido, se contó con una oficina o espacio en la PN y en la SEESCYT que ofrecía facilidades a los entrevistadores para realizar la encuesta en condiciones de privacidad.

El trabajo de campo para levantar la información correspondiente a las ASFL fue mucho más laborioso ya que la encuesta fue realizada a domicilio, la entrevista se aplicó a directivos o personal de instituciones específicas y porque en la mayoría de los casos fue necesario hacer cita previa o más de una visita.

A continuación se presenta una tabla con los servicios seleccionados en cada institución, la descripción de la población objeto de estudio y el número de personas que fueron entrevistadas en la encuesta. En conjunto se entrevistaron 428 personas usuarias de los tres servicios (véase cuadro 1.1).

Cuadro 1.1

Encuesta de accesibilidad, satisfacción e integridad a usuarios en tres instituciones públicas. Institución y servicio seleccionado, población objeto de estudio, cantidad de usuarios y tamaño de la muestra ejecutada. PROREFORMA. 2005.

Institución y servicio seleccionado	Población objeto de estudio	Cantidad Anual de usuarios (2004)	Cantidad semanal de usuarios (Estimación)	Tamaño muestra ejecutada
PN: Certificado de no antecedentes penales	Todas las personas elegibles que acudieron al local de la PN ubicado en SD a solicitar el servicio, entre el 27 de junio y el 1 de julio del 2005.	211,200 ⁴	4,400	241
SEESCYT: Certificación y legalización de documentos nacionales	Todas las personas elegibles que acudieron al local de la SEESCYT ubicado en SD a solicitar el servicio, entre el 20 y el 24 de junio del 2005.	74,786	1,558	125
PGR: Incorporación de Asociaciones sin fines de lucro	Todas las ASFL que recibieron incorporación entre el 1 de enero del 2004 y el 8 de abril del 2005.	1,203	25	62
Totales		287,189	5,983	428

1.3 EL DISEÑO MUESTRAL Y LA SELECCIÓN DE LOS INFORMANTES.

A partir de la conceptualización de la población objeto de estudio y del universo constituido por los usuarios de los servicios incluidos en la encuesta, se diseñaron cada una de las muestras (véase anexo 3 sobre diseño muestral ASFL).

En el caso de los servicios *Certificado de ausencia de antecedentes penales* y *Certificación y legalización de documentos académicos de nacionales*, las muestras son representativas del total de la población usuaria que acudió de todo el país a obtener el servicio, y el diseño permitió construir dos estratos o dominios para el análisis de la información: Zona Metropolitana de Santo Domingo, y resto del país. Para ser elegible la

⁴ Estimación de la consultoría a partir de un número de 800 usuarios diarios. Ver Segundo Informe de la Consultoría, Abril, 2005.

persona que asistió a obtener el servicio debía ser *usuario y beneficiario*, aunque también se hizo un número bajo de entrevistas a familiares y apoderados que realizaban el trámite para otra persona (ver filtro en la portada del cuestionario). La entrevista se efectuó al concluir el servicio, es decir, luego que el usuario conocía el resultado del trámite solicitado.

El servicio correspondiente a *Incorporación de Asociaciones sin Fines de Lucro* presentó las peculiaridades ya reseñadas y derivadas del carácter especializado del usuario (una organización), del tiempo que se requiere para obtener el servicio, entre otros condicionantes, que obligaron a utilizar una estrategia diferente en cuanto al diseño muestral y a la ubicación de los informantes. El cambio de estrategia también se relacionó con el incremento del tiempo y costo del levantamiento de la información, ya que debió hacerse a domicilio y no a partir del lugar de provisión del servicio. La muestra fue seleccionada a partir de los archivos de la Procuraduría General de la República y para ubicar las asociaciones se cruzó esta información con otras fuentes gubernamentales. En la muestra finalmente entrevistada sólo pudieron ser incluidas las ASFL para las cuales se disponía de número telefónico que permitiera hacer la cita previa o que, a pesar de no contar con este dato, estaban localizadas en un área geográfica que formaba parte del itinerario de los entrevistadores⁵

Cuadro 1.2. Lugar donde se asienta la ASFL.
Encuesta a Asociaciones sin Fines de Lucro. PGR-PROREFORMA 2005

Lugar donde se asienta la ASFL	Casos	%
Distrito Nacional	34	54.8
Provincia de Santo Domingo	28	45.2
Total	62	100.0

Como resultado de las dificultades enunciadas al inicio de este informe, la muestra que finalmente fue entrevistada está compuesta por ASFL con domicilio declarado en dos localidades, Distrito Nacional (55%) y Provincia de Santo Domingo (45%), tal como se pone de manifiesto en el cuadro 1.2.

⁵ Para más detalles sobre el proceso de selección de la muestra de las ASFL véase el anexo 4.

II. RESULTADOS DE LA ENCUESTA A USUARIOS DE LA PGR: INCORPORACIÓN DE ASOCIACIONES SIN FINES DE LUCRO

2.1. PERFILES SOCIOCULTURALES DE LOS INFORMANTES

La encuesta de accesibilidad, satisfacción e integridad a usuarios se aplicó en tres servicios que son administrados por instituciones públicas con funciones y características muy diferentes. En tal sentido podría esperarse que las peculiaridades en los servicios sometidos a estudio incidieran en los perfiles socioculturales de la población usuaria, como efectivamente se confirmará al analizar los datos recopilados. En este informe se analizarán los resultados de la muestra aplicada a la población usuaria de la Procuraduría General de la República, pero se podrá contar con una síntesis comparativa de los hallazgos más significativos de los tres servicios,

a) El principal informante de la encuesta fue personal directivo voluntario

Las personas seleccionadas por las ASFL para informar sobre el proceso de incorporación fue, en la gran mayoría de los casos (75%) personal directivo voluntario, no remunerado y sólo un 16% es un ejecutivo que forma parte del personal retribuido.

Cuadro 2.1 Cargo que desempeña el informante en la institución.
Encuesta a Asociaciones sin Fines de Lucro. PGR-PROREFORMA 2005

Cargo que Ud. desempeña en la institución	Casos	%
Ejecutivo o empleado retribuido	10	16.1
Directivo ASFL voluntario	47	75.8
Miembro de la ASFL voluntario	4	6.5
Otro	1	1.6
Total	62	100.0

b) Más hombres que mujeres dirigen las ASFL entrevistadas

El sexo masculino predomina entre los ejecutivos que fueron seleccionados por esas organizaciones para responder el cuestionario de la encuesta (60%), lo que podría ser indicativo de una presencia mayor de ese sexo dirigiendo las ASFL estudiadas.

Cuadro 2.2 Sexo del informante.
Encuesta a Asociaciones sin Fines de Lucro. PGR-PROREFORMA 2005

Sexo	Casos	%
Femenino	25	40.3
Masculino	37	59.7
Total	62	100.0

c) Nivel de escolaridad de los ejecutivos

En cuanto al nivel de escolaridad, más de la mitad (56%) de los directivos de la ASFL entrevistadas declaró tener una carrera universitaria o poseer nivel de Post-grado, el 16% inició la universidad pero no completó este ciclo de estudio, mientras que el 18% es bachiller (véase cuadro 2.3).

Cuadro 2.3 Escolaridad del informante.
Encuesta a Asociaciones sin Fines de Lucro. PGR-PROREFORMA 2005

¿Cual fue el último curso aprobó en la escuela, colegio o Universidad?	%
Primaria de 6 a 8 grados	1.6
Secundaria incompleta	8.1
Bachiller	17.7
Universidad incompleta	16.1
Universidad completa	43.5
Post-grado	12.9
Total	100.0

2.2 CARACTERÍSTICAS DE LAS ASOCIACIONES ENTREVISTADAS

En el caso de las ASFL el cuestionario elaborado incluye un módulo especial que ofrece información sobre diferentes tópicos pertinentes a la naturaleza de estas asociaciones, entre los cuales se destacan: actividad a la que se dedican, locales que tienen operando, población beneficiaria de sus servicios y la opinión que tienen sus ejecutivos respecto a la asignación de fondos públicos para financiar actividades.

a) Sobre tipo de domicilio y aspectos operativos

En el cuadro 2.4 se presenta un conjunto de informaciones que ilustran sobre las características y el alcance en términos operativos de las asociaciones que se incorporaron durante el período tomado como referencia. En su gran mayoría (85%) se trata de

asociaciones pequeñas, que operan en un solo lugar geográfico y local, una alta proporción utiliza la casa del Presidente o el ejecutivo principal como local para operar o funcionan en otro domicilio pero compartiendo el espacio con otra actividad (multiuso, 31%). Sólo el, mientras que apenas el 23% declaró operar en más de un local ya sea en la misma ciudad (3%) o en otras ciudades (20%).

Cuadro 2.4. Locales que tiene la ASFL operando y tipo de local.
Encuesta a Asociaciones sin Fines de Lucro. PGR-Pro-reforma 2005

Locales que tiene la ASFL operando y tipo de local (más de una respuesta)	%
Opera en un solo lugar:	85.4
▪ En la residencia del Presidente o un directivo	41.9
▪ En lugar de domicilio y espacio compartido con otra función (multiuso)	30.6
▪ Lugar de domicilio única función	12.9
En dos locales de la misma ciudad	3.2
Dos locales dos ciudades diferentes	9.7
Tres locales o más	9.7
Otros	1.6
Sin respuesta	3.2

b) Actividad a la que se dedica la asociación

Según los informantes de la encuesta, las ASFL realizan un amplio abanico de servicios, entre los cuales se destacan las acciones en el campo de la salud (23%), educación básica o técnica (19%), asistencia social (18%), desarrollo humano, familiar y recreación (18%) y asistencia legal (14.5%).

Cuadro 2.5. Actividad a la que se dedica la ASFL.
Encuesta a Asociaciones sin Fines de Lucro. PGR-Pro-reforma 2005

¿A que se dedica la ASFL? (más de una respuesta)	%
Desarrollo humano, familiar, recreación	17.7
Actividades y programas culturales	6.5
Asistencia social	17.7
Formación religiosa	12.9
Desarrollo comunitario	9.7
Acciones y programas de salud	22.6
Educación básica	11.3
Educación técnica	8.1
Asistencia legal	14.5
Asistencia financiera	4.8
Asistencia técnica	3.2
Lograr mejores precios de los productos de consumo humano	4.8

c) Principales beneficiarios de los servicios prestados por las ASFL

También resultó muy heterogéneo el conjunto de sectores sociales que fue identificado como beneficiario de los servicios que aportan las ASFL, aunque la mayoría de las acciones van dirigidas a la población en general que reside en un sector geográfico (40%) y, en segundo lugar, favorecen a grupos o a poblaciones específicas entre las cuales se destacan: niños, niñas y adolescentes (19%), socios de la asociación u organización (18%), sectores populares desposeídos y pobres (13%), a mujeres (10%) y a envejecientes (9%).

Cuadro 2.6. A quiénes van dirigidas las acciones que realiza la Asociación.
Encuesta a Asociaciones sin Fines de Lucro. PGR/ Pro-reforma 2005.

¿A quiénes van dirigidas las acciones? (más de una respuesta)	%
Población general de un sector geográfico	40.3
Niños, niñas y adolescentes	19.4
Jóvenes universitarios, estudiantes	6.5
Socios de la asociación u organización	17.7
Sectores populares desposeídos y pobres	12.9
Mujeres	11.3
Envejecientes	9.7
Productores agrícolas	1.6
Discapacitados	1.6

d) Opiniones de las ASFL sobre el apoyo económico del gobierno

Varios aspectos relativos al apoyo económico del gobierno a las ASFL fueron sometidos a la consideración de las asociaciones entrevistadas. La primera pregunta estaba dirigida a conocer, mediante una pregunta abierta con respuesta espontánea, el parecer de estas asociaciones acerca de cuál debía ser el criterio utilizado por el Estado para asignar fondos a las ASFL. Como se destaca en el cuadro 2.7 más de la mitad de las respuestas emitidas considera que debe primar *el trabajo que realiza la ASFL y los sectores que se benefician de sus servicios* (58%), es decir, de la obra que realiza. Otro tipo de opinión remite a la necesidad de *supervisar el uso de los fondos recibidos y el trabajo realizado* como condición para asignar los fondos (35.5%), mientras un tercer criterio plantea que los fondos deberían asignarse tomando en consideración *la capacidad institucional de la ASFL y la integridad de la membresía* (21%).

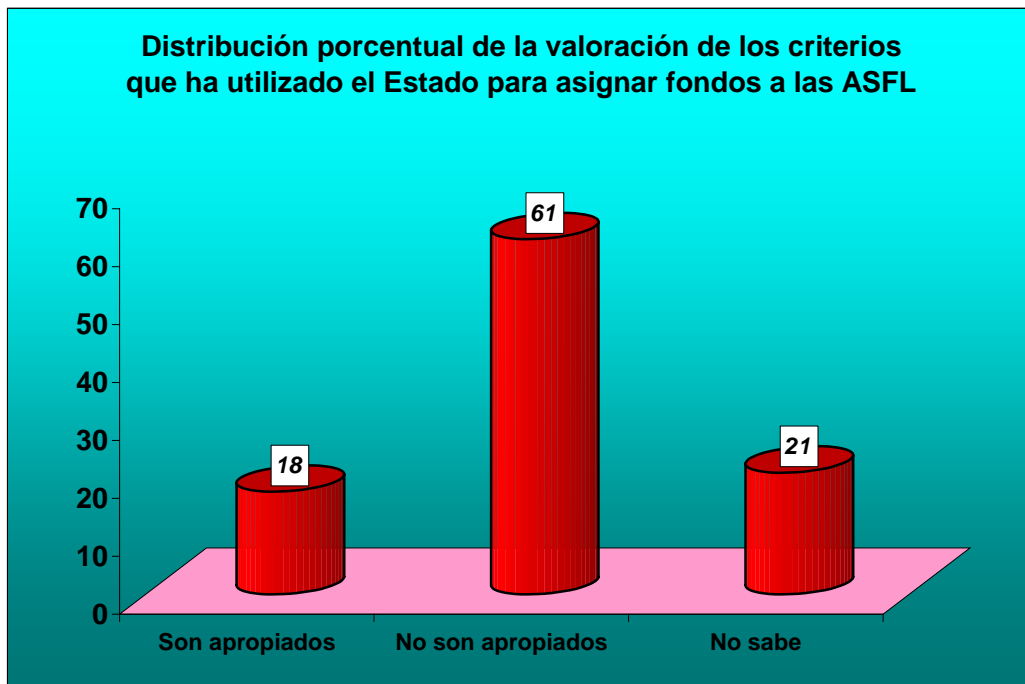
Luego de haber externado su opinión sobre los criterios que deberían ser utilizados para asignar fondos a las ASFL, una segunda pregunta sobre esta temática indagaba si, a juicio de las ASFL, *¿los criterios que ha utilizado el Estado para asignar fondos a las ASFL son o no apropiados?* La gran mayoría de estas asociaciones valoró como inapropiados los criterios que hasta ese momento ha utilizado el Estado para asignar fondos (61%), sólo un 18% consideró que eran apropiados y el 21% optó por no opinar.

Cuadro 2.7. Criterio que debe utilizar el estado para asignar fondos a las ASFL. Encuesta a Asociaciones sin Fines de Lucro. PGR/Pro-reforma-2005.

¿Cuál criterio debe utilizar el estado para asignar fondos a las ASFL? (más de una respuesta)	% (de las respuestas)
El trabajo que realiza la ASFL y los sectores beneficiarios	58.1
Supervisar el uso de los fondos y el trabajo realizado por la ASFL	35.5
Tener en cuenta la capacidad institucional de la ASFL y la integridad de la membresía	21.0
Las necesidades de los sectores beneficiarios	4.8
Identificar área geográfica de trabajo e incidencia de la ASFL	3.2
La prioridad del Gobierno para impulsar planes de asistencia social	3.2
Otros	4.8

La asignación de fondos por “amiguismo, nombre o favoritismo político” constituye la principal razón esgrimida por el segmento mayoritario de ASFL que no están de acuerdo con el criterio que hasta ese momento ha predominado (71%). Otra opinión enarbolada por los disidentes es que el criterio es inapropiado ya que se hace sin una supervisión del uso de los fondos del gobierno, es decir, que luego de ser asignado no se pide rendición de cuentas de la utilización (14.5%); mientras que una quinta parte de las personas entrevistadas prefirió no opinar sobre este aspecto.

Gráfico 2.1



Cuadro 2.8 Valoración de los criterios que ha utilizado el Estado para asignar fondos a la ASFL. Encuesta a Asociaciones sin Fines de Lucro. PGR/Pro-reforma-2005.

A su juicio, ¿los criterios que ha utilizado el Estado para asignar fondos a las ASFL son o no apropiados?	Casos	%
Son apropiados	11	17.7
No son apropiados	38	61.3
No sabe	13	21.0
Total	62	100.0

Cuadro 2.9. Por qué los criterios utilizados para asignar fondos a la ASFL son inapropiados. Encuesta a Asociaciones sin Fines de Lucro. PGR/Pro-reforma-2005.

¿Por qué los criterios utilizados para asignar fondos a la ASFL son inapropiados? (de las respuestas)	%
Por amiguismo, nombre o favoritismo político	71.1
Falta de supervisión de la inversión de los fondos del gobierno	15.8
Los que asignan los fondos desconocen a la ASFL	5.3
Los programas de ASFL con recursos Estado dan resultados a quienes se benefician	5.3
Las organizaciones conocen mejor la realidad de las comunidades	2.6
Total	100.0

La última pregunta sobre este tópico indagaba si las asociaciones entrevistadas estaban o no de acuerdo con “el uso de recursos del presupuesto nacional para ayudar a las

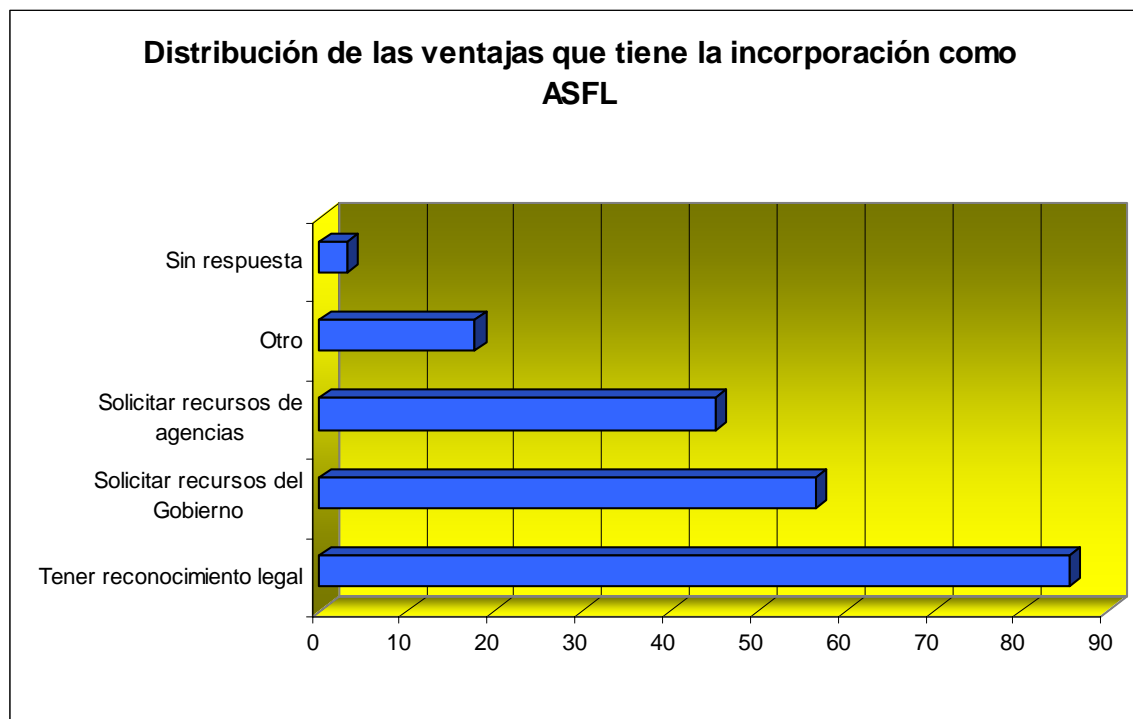
ASFL”. Los resultados obtenidos sobre este aspecto indican que existe un acuerdo prácticamente unánime (97%) sobre la conveniencia de disponer de fondos públicos.

Cuadro 2.10 Aceptación del uso de recursos del presupuesto nacional para ayudar a las ASFL. Encuesta a Asociaciones sin Fines de Lucro. PGR/Pro-reforma-2005.

¿Están de acuerdo o en desacuerdo con el uso de recursos del presupuesto nacional para ayudar a las ASFL?	Casos	%
De acuerdo	60	96.8
En desacuerdo	1	1.6
No sabe	1	1.6
Total	62	100.0

Otro aspecto que fue documentado a través de la encuesta es la percepción que tienen las asociaciones estudiadas sobre las ventajas de la incorporación. Las tres principales ventajas enunciadas fueron: estar reconocidas legalmente (85.5%), la necesidad de estar incorporada para poder acceder a los recursos del Estados (56%) o para solicitar fondos de agencias de cooperación internacional o local (45%).

Gráfico 2.2



Cuadro 2.11. Opinión sobre Ventajas que tiene la incorporación como ASFL.
Encuesta a Asociaciones sin Fines de Lucro. PGR/Pro-reforma-2005.

¿Que ventajas tiene la incorporación como ASFL? (más de una respuesta)	%
Tener reconocimiento legal	85.5
Solicitar recursos del Gobierno	56.5
Solicitar recursos de agencias	45.2
Otro	17.7
Sin respuesta	3.2

2.2 LA ACCESIBILIDAD DE LOS USUARIOS AL SERVICIO

La accesibilidad constituye uno de los factores más importante a tomar en consideración al momento de evaluar la calidad en la prestación de los servicios públicos. El servicio debe ser fácil de localizar, en los lugares y horarios convenientes, con poco tiempo de espera, o accesible a través de sistemas de telecomunicación a disposición del usuario, y con un mínimo coste económico, entre otros requisitos.⁶ En la encuesta se incluyeron diversos indicadores de estos aspectos que permiten medir la accesibilidad de los usuarios al servicio.

a) Concentración de la prestación del servicio en el D. N.

La prestación del servicio de incorporación que ofrece la PGR a las ASFL se concentra en la capital del país, lo que obliga a un desplazamiento para hacer los tramites y diligencias cuando las asociaciones operan en provincias. Esta concentración constituye una primera barrera de acceso que afecta en menor proporción a las asociaciones entrevistadas ya que todas tienen domicilio declarado en la zona metropolitana de SD.

b) Uso de medios informales para conocer sobre trámites y requisitos

Un segundo aspecto relacionado con la accesibilidad que pone en evidencia deficiencias institucionales es el dato relativo a los medios utilizados por las asociaciones para informarse sobre los requisitos y trámites que deben realizar para obtener la incorporación.

⁶ David Sancho Royo, *Gestión de servicios públicos y estrategias de marketing y calidad*, Madrid, Ed. TECNOS, 1999, p. 158.

El esfuerzo de orientar a los usuarios sobre los requisitos y trámites que deben realizar las ASFL para obtener el servicio de incorporación no es una labor a cargo de la institución proveedora, es decir de la PGR, sino que la mayoría recurre a vínculos familiares o informales. En efecto, como se observa en el cuadro 2.12 el 26% se informó a través de un medio institucional: recepcionista o unidad de atención y brochures o folletos; mientras que en el 69% de los casos la principal vía de acceso a esta información es un familiar o amigo del usuario que ya conocía el procedimiento.

Cuadro 2.12. Medios utilizados para obtener información sobre requisitos y trámites del servicio. Encuesta a Asociaciones sin Fines de Lucro. PGR/ Pro-reforma-2005.

Medios utilizados para obtener información sobre requisitos y trámites del servicio	Response %
Amistad o familiar que sabia	69.4
Usuario que estaba en el lugar	3.2
universidad o centro de enseñanza	9.7
Sistema telefónico	1.6
Recepcionista orientaba al público	19.4
Unidad de atención al usuario	1.6
Brochures o folletos	4.8
Otros no especificados	40.3

c) La mayoría de las ASFL entrevistada tiene acceso a Internet

Atendiendo al interés expresado por autoridades gubernamentales respecto al uso de internet y la propuesta de impulsar proyectos pilotos de “gobierno electrónico” como un medio que podría ser utilizado para facilitar los trámites y simplificar la prestación de los servicios públicos, se incorporó a la encuesta un módulo sobre esta herramienta.

Los datos revelan que un poco más de la mitad de las ASFL entrevistadas tiene acceso a internet (53%, cuadro 2.13). Al analizar el grupo de las asociaciones que utiliza la Internet, se observa que el lugar más frecuente de uso es la oficina de la ASFL (58%), aunque también se recurre al servicio de Internet aportado por la membresía (27%), y en menor proporción se accesa a través de un centro (6%). En cuanto el tipo de uso de la Internet se observa que un alto porcentaje lo usa para enviar o recibir correspondencia (94%), como instrumento de trabajo y para redactar documentos (48.5%) y para *chatear* (21%).

Cuadro 2.13. Uso de Internet por la Asociación.
Encuesta a Asociaciones sin Fines de Lucro. PGR/ Pro-reforma-2005.

Acceso a Internet		%
Porcentaje usuarios que Utiliza Internet		53.2
Lugares más frecuentes uso Internet (más de una opción)	Oficina ASFL	57.6
	Casa/Hogar de un miembro	27.3
	Centro de INTERNET	6.1
Para qué utiliza la Internet (más de una opción)	Correo electrónico/Email	93.9
	Chatear	21.2
	Redactar, trabajar	48.5
	Otro	30.3

d) Existe buena disposición a utilizar la Internet para hacer trámites del servicio

Destaquemos por último dos aspectos que muestran la gran receptividad que tendría la tramitación del servicio que ofrece la PGR por esta vía: 87% de las ASFL entrevistadas respondió que “si fuera posible” hubiera hecho el trámite por Internet. Sin embargo, la gran mayoría de estas asociaciones no tiene poca o ninguna experiencia en la realización de transacciones y diligencias a través de Internet (compras, transferencias bancarias), excepto en el llenado de formularios (ver cuadro 2.14).

Cuadro 2.14. Disposición a utilizar la Internet para hacer el trámite si fuera posible.
Encuesta a Asociaciones sin Fines de Lucro. PGR-Pro-reforma-2005.

Disposición a utilizar la Internet para hacer el trámite del servicio si fuera posible	Si	87.1
	Sólo si por Internet fuera más rápido y seguro	3.2
	No	8.1
	S. R.	1.6
	Total	100.0
% que declaró utilizar Internet en las siguientes diligencias o transacciones:	Compras	9.1
	Transferencia bancaria	3.0
	Llenado de formularios	48.5
	Otros Trámites	9.1
	Ninguna	33.1

2.3. GESTIÓN DEL SERVICIO Y ACCESIBILIDAD

a) Los trámites y requisitos a cumplir para obtener el servicio

Una amplia sección del cuestionario de la encuesta está dedicada a estudiar diferentes aspectos relacionados con los trámites y diligencias que debían realizar las ASFL

para preparar los documentos necesarios y depositar la solicitud de incorporación, las dificultades que se les presentaron, las quejas que podían tener sobre el servicio ofrecido por la PGR, así como las medidas que recomendaban para mejorar la calidad. La elaboración de esta parte del cuestionario se hizo a partir de la documentación recopilada por la consultoría y la información aportada por las entrevistas a proveedores del servicio.⁷

Con excepción de tres casos, todas las ASFL que fueron entrevistadas hacían el trámite para obtener la incorporación por primera vez. El primer paso o trámite que debían llevar a cabo es la preparación del documento de solicitud, atendiendo a los requerimientos establecidos para estos fines. De acuerdo con los resultados de la Encuesta, en el 69% de los casos estudiados esta documentación fue preparada por un ejecutivo de la ASFL, mientras que el 34% dijo haber utilizado de modo exclusivo o complementario un abogado para preparar la documentación (véase cuadro 2.15)..

Cuadro 2.15 Personal que preparó los documentos requeridos para la incorporación.
Encuesta a Asociaciones sin Fines de Lucro. PGR/Pro-reforma-2005.

¿Quién preparó los documentos? (más de una respuesta)	Response %
Un directivo de la institución	69.4
Contrataron un abogado	33.9
Contrataron otro tipo de persona	3.2
Otra situación	6.5

⁷ Para indagar sobre los requisitos y procedimientos que se debían cumplir para hacer obtener la incorporación, se utilizó la información publicada por la ONAP en el 2000 que había sido validada por la PGR. Los principales requisitos establecidos hasta ese momento eran:

- Una solicitud o instancia dirigida al Poder Ejecutivo, vía Procuraduría General de la República, firmada por el Presidente de la Asociación.
- Original y cuatro copias de los Estatutos o Reglamentos, firmados y rubricados por cada uno de los socios y debidamente registrada en el Registro Civil del domicilio de la asociación.
- Original y cuatro (4) copias del Acta de la Asamblea Constitutiva en que fueron aprobados los Estatutos, firmada y certificada por el representante de la asociación.
- Dos (2) sellos de Impuestos Internos de RD\$6.00 c/u, y uno de RD\$0.30 centavos.
- Un (1) recibo de la Dirección General de Impuestos Internos por valor de RD\$10.00, para publicación en Gaceta Oficial del certificado de incorporación, y otro por valor de RD\$5.00 pesos. (Véase, Segundo Informe de la Consultoría).

Los datos relativos al tiempo que se toman las ASFL para elaborar los documentos requeridos para depositar la solicitud indican que un sector de estas asociaciones se toma hasta un mes (40%), mientras otro grupo dedica entre un (1) mes y doce (12) meses para lograr este cometido (véase cuadro 2.16)..

Cuadro 2.16. Tiempo que tomó la preparación de los documentos para la incorporación.
Encuesta a Asociaciones sin Fines de Lucro. PGR/ Pro-reforma-2005.

Tiempo preparación documento	Porcentaje
Sin respuesta	12.9
Hasta 1 mes	40.3
De 1 mes hasta 12 meses	43.5
Mas de un año	3.2
Total	100.0

Como se destaca en el cuadro 2.17, los trámites a realizar ante la Procuraduría General de la República, luego de elaborada la documentación requerida, son sencillos y pueden ser realizados en un tiempo breve. Sin embargo, no sucede lo mismo con el tiempo que se debe esperar para obtener el decreto de incorporación. En efecto, según el cálculo realizado por las personas entrevistadas, y utilizando la mediana como promedio, la emisión del decreto de incorporación se tomó 120 días, es decir cuatro meses. Por último, el gasto total promedio para obtener la certificación fue estimado por los informantes en RD\$6,000.00. (Véase cuadro 2.18).

Cuadro 2.17. Pasos o trámites que fueron realizados para la incorporación como ASFL (respuestas si).
Encuesta a Asociaciones sin Fines de Lucro. PGR/Pro-reforma-2005.

Pasos para la incorporación	% del N de la columna
Preparación de los documentos para la incorporación	100.0
Pago de impuestos para la incorporación	98.4
Depósito de documentos en la Procuraduría	98.4
Recibieron documento de incorporación	92.9

Cuadro 2.18. Gasto total y días que esperaron para obtener la incorporación.
Encuesta a Asociaciones sin Fines de Lucro. PGR/Pro-reforma-2005.

	Media	Mediana
Gasto total que hicieron para hacer los trámites de incorporación como ASFL (RD\$)	13,624	6,000
Días que esperaron para obtener la incorporación	172	120

b) Las principales dificultades y las quejas de las ASFL

Luego que la persona entrevistada narraba los pasos y trámites que debía hacer para obtener el servicio, se indagaba acerca de las principales dificultades que se le presentaron, si el usuario tenía quejas y cuáles quejas tenía.

Destaquemos en primer lugar que sólo el 22% de la muestra entrevistada declaró no haber tenido dificultad con el servicio, como se observa en el cuadro 2.19. Tres problemas fueron identificados por las personas entrevistadas que admitieron haber tenido dificultades: el tiempo de espera para lograr la incorporación (50% de las ASFL), la falta de información y orientación sobre los trámites y el proceso (39%), y tener que sacar documentos en varias instituciones (21%).

Cuadro 2.19. Principales dificultades que se presentaron para obtener la incorporación.
Encuesta a Asociaciones sin Fines de Lucro. PGR/ Pro-reforma-2005.

<i>Dificultades que se presentaron para obtener la incorporación (más de una respuesta)</i>	Response %
Ninguna	22.6
El tiempo de espera para la incorporación	50.0
Falta de información y orientación sobre los trámites y el proceso	38.7
Tener que sacar documentos en varias instituciones o dependencias	21.0
El alto costo del registro del nombre en Industria y Comercio	4.8

Cuadro 2.20. Resolución para vencer o resolver esas dificultades.
Encuesta a Asociaciones sin Fines de Lucro. PGR/Pro-reforma-2005.

<i>Medio utilizado para resolver las dificultades</i>	%
Visitar la oficina para dar seguimiento	58.3
Revisar documento y depositarlo de nuevo	16.7
Presentó la queja ante un funcionario y le resolvieron	12.5
Contratar servicio de abogado	2.1
Otros	6.3
Sin resolver	2.1
Sin respuesta	2.1
Total	100.0

Casi la mitad (48%) de las ASFL admitió tener quejas sobre los requisitos y trámites para la incorporación. Los datos obtenidos confirman los hallazgos anteriores respecto a las dificultades: también las principales quejas giran en torno al factor tiempo y a las

deficiencias en el ámbito de la orientación e información a los usuarios sobre trámites y procedimientos (ver cuadro 2.21).

Cuadro 2.21. Porcentaje que admitió tener quejas y principales quejas que tienen los usuarios
Encuesta a Asociaciones sin Fines de Lucro. PGR/Pro-reforma-2005.

	%
Porcentaje que tiene quejas	48.4
Principales Quejas (más de una respuesta):	
Falta de información y orientación adecuada al usuario	30.0
Tiempo que se toman para atender al público	30.0
Se toman mucho tiempo para emitir el decreto de incorporación	26.7
Los precios son muy altos	6.7
Negligencia del personal y poca atención al usuario	3.3
Se negaban a recibir los documentos	3.3
Otro	3.3

c) Razones de las quejas

Las respuestas a la pregunta sobre *las causas de las dificultades señaladas, de la queja que tiene el usuario*, están en consonancia con los problemas identificados y remiten a ineficiencias y falta de planificación en la gestión del servicio público analizado (40%), ineficiencia y negligencia del personal (23%) y falta de información a los ciudadanos (20%).

Cuadro 2.22. Causa principal de la queja.
Encuesta a Asociaciones sin Fines de Lucro. PGR/Pro-reforma-2005.

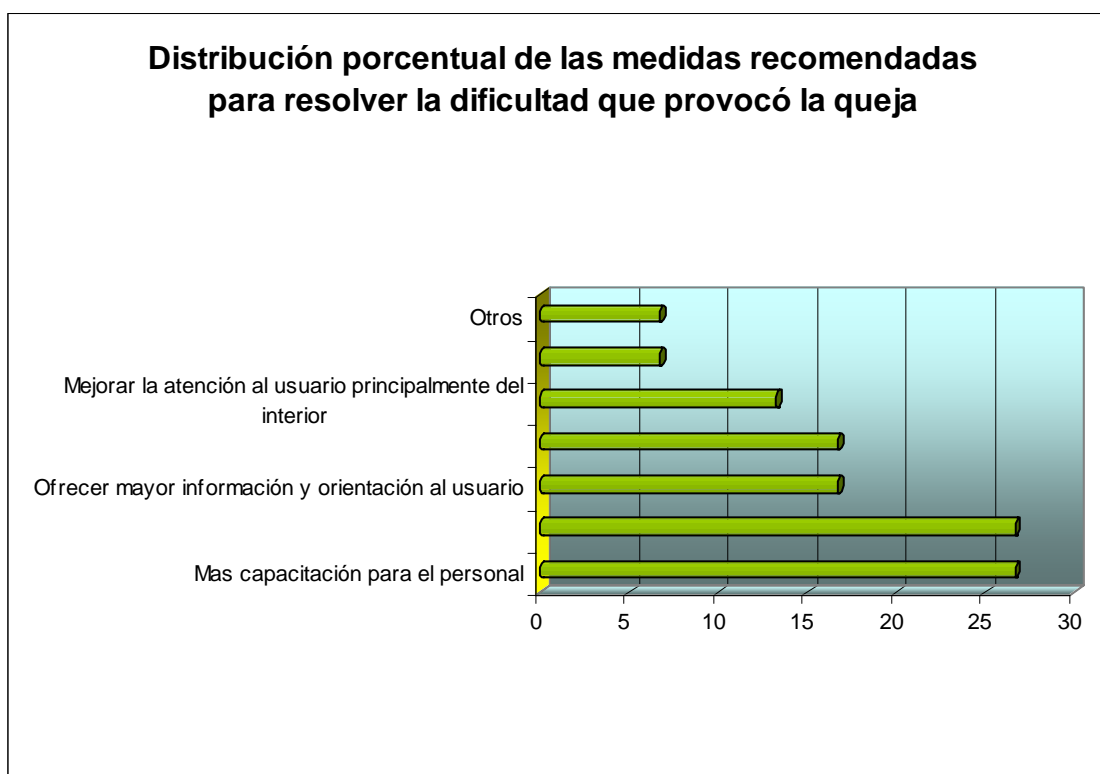
Causa principal de la queja	%
Falta de planificación y organización	40.0
Ineficiencia y negligencia del personal y poca atención	23.3
Falta de información a los ciudadanos	20.0
Los empleados ofrecen poca información	3.3
No sabe	3.3
Otros	10.0
Total	100.0

d) Medidas correctivas sugeridas para resolver las dificultades

A las personas entrevistadas que presentaron quejas se les preguntó acerca de cuáles medidas sugerían para resolver la dificultad. Como se observa en el cuadro 2.23 las sugerencias abarcan diferentes acciones orientadas a mejorar la calidad del servicio. Las dos principales medidas recomendaciones ponen en primer plano una clara apuesta con la

necesidad de llevar a cabo un proceso de *modernización en la gestión del servicio* (27%) y la necesidad de aumentar la capacitación del personal proveedor del servicio (27%). Otras medidas reivindican mayor información y orientación al usuario (17%), y agilizar los tramites mediante su ubicación en un solo lugar (17%). Podría esperarse que la nueva normativa que rige este servicio contribuya a materializar esta última demanda, ya que otorga atribuciones a la PGR para gestar y administrar las diferentes fases del proceso de incorporación.

Gráfico 2.3



Cuadro 2.23. Medidas recomendadas para resolver la dificultad que provocó la queja. Encuesta a Asociaciones sin Fines de Lucro. PGR/Pro-reforma-2005.

<i>Medida para resolver la dificultad que provoca la queja (más de una respuesta)</i>	<i>%</i>
Mas capacitación para el personal	26.7
Modernizar el sistema de trámites y cobro	26.7
Ofrecer mayor información y orientación al usuario	16.7
Hacer los trámites en un sólo lugar u oficina	16.7
Mejorar la atención al usuario principalmente del interior	13.3
Que haya un supervisor de mano dura	6.7
Otros	6.7

e) Conocimiento de medios institucionales para presentar quejas

La encuesta indagó sobre la existencia de medios institucionales a través de los cuales los usuarios pudieran canalizar sus quejas y dificultades. Igualmente en caso de que la persona entrevistada respondiera de modo afirmativo, se preguntaba si presentó alguna queja por esa vía y sobre su satisfacción con la respuesta que le dieron. Los resultados de la pesquisa indican que apenas un 5% conocía la existencia de algún medio institucional para presentar quejas, otro 5% dijo que no sabía, mientras que la gran mayoría, el 90% manifestó que no conocía la existencia de algún medio institucional (cuadro 2.24).

Aunque el número de casos es muy insuficiente, dos mecanismos enunciados fueron el uso de un formulario para quejas, y la posibilidad de comunicarse directamente con las autoridades. Igualmente a título ilustrativo se podría agregar que de las tres personas que señalaron conocer un medio institucional, ninguna presentó queja.

Cuadro 2.24. Conocimiento sobre la existencia en la PGR de mecanismos para presentar quejas. Encuesta a Asociaciones sin Fines de Lucro. PGR/Pro-reforma-2005.

¿Conoce Ud. si en la PGR existe algún medio o mecanismo para presentar quejas?	%
Si	4.8
No	90.3
No sabe	4.8
Total	100.0

Una nueva variable fue elaborada para registrar el porcentaje de los usuarios que reportó una queja o una dificultad. Si utilizamos esta variable como indicativa de insatisfacción, el nuevo conteo indica que 8 de cada 10 de las ASFL estudiadas estaría insatisfecha con el servicio que recibió para obtener la incorporación ya que admitió por lo menos una dificultad o una queja (82%).

Cuadro 2.25. Porcentaje que informó tener alguna queja o dificultad para la incorporación. Encuesta a Asociaciones sin Fines de Lucro. PGR/Pro-reforma-2005

Se quejó sobre el servicio o tuvo dificultad	Casos	%
No	11	17.7
Si	51	82.3
Total	62	100.0

2.4. SATISFACCIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO

a) El concepto de calidad asociado a la satisfacción del usuario

En sus orígenes el concepto de calidad surge vinculado a la idea del “trabajo bien hecho” en la fabricación de bienes y productos. Esto llevó, en una primera etapa, a considerar la calidad como “la mejora de los procesos de producción en conformidad con unas especificaciones establecidas”.⁸ Más adelante surge la idea de calidad como “*adecuación al uso*”, postulado que suponía que los productos no sólo debían estar bien hechos, sino que tenían que adecuarse de la mejor forma posible a la utilización prevista para ellos. Esta noción de adecuación es la base del *concepto de calidad* que se aplica al caso de los servicios: “en estos, lo importante es la adaptación de la prestación a los requerimientos de los usuarios con el objetivo de satisfacer sus necesidades”.⁹ Para estudiosos de la materia, el concepto de calidad vinculado a la satisfacción de necesidades tiene un carácter dinámico y conlleva un proceso de mejoramiento continuo, en la medida en que las expectativas de servicio y las necesidades en sí varían de unos usuarios a otros a lo largo del tiempo.

b) La dimensión subjetiva de la satisfacción

Un segundo aspecto a tomar en consideración en el análisis de la satisfacción con la calidad del servicio es que existe un fuerte componente subjetivo por parte del usuario al momento de valorar si la prestación que recibe es o no de calidad o sobre cuál es el grado de calidad del servicio. Este planteamiento es más válido aún en el caso de los servicios públicos, ya que la población usuaria está conformada por ciudadanos y ciudadanas sujetos de derechos. En tal sentido, la calidad, en términos del ciudadano, se entiende como “comparación entre las expectativas que tiene respecto al servicio (previas al uso) y la realidad que percibe en el momento de la prestación”.¹⁰ El hiato o distancia entre lo esperado y lo obtenido puede generar niveles de insatisfacción con el servicio.

⁸ Zeithaml, 1992, citado por David Sancho Royo, p. 155.

⁹ Ibid.

¹⁰ Ibid, p.156.

c) Los indicadores de satisfacción utilizados en la encuesta

En esta sección se analizarán los resultados obtenidos para un conjunto de indicadores utilizados para medir cómo los usuarios perciben y valoran la prestación de los servicios públicos estudiados a través de la encuesta. Estos indicadores abarcan diferentes factores o dimensiones relacionadas con la calidad en la provisión. Para medir el grado de satisfacción de las personas entrevistadas, se utilizó la siguiente pregunta: ¿Cómo evaluaría su satisfacción o conformidad con los siguientes aspectos del servicio que usted recibió? En una escala donde 1 significaba que estás muy inconforme y 10 muy conforme, qué nota le pondría a?:

- Las facilidades de acceso a las oficinas (lugar de ubicación parqueos, señales de orientación).
- Las instalaciones y equipos (sala de espera, baños, fotocopiadoras)
- El horario de atención al público
- El tiempo que esperó hasta que se le atendió
- El tiempo total que pasó haciendo los trámites para obtener la certificación
- La comunicación y el trato que dieron los empleados
- La capacidad y eficiencia de los empleados
- La cantidad de empleados que atienden
- La información recibida del personal
- El material informativo a su disposición en la oficina (brochure, folletos, mural, otros)

Como se destaca en el cuadro 2.26, los indicadores utilizados para medir la satisfacción se relacionan con factores que tienen que ver con la calidad del servicio: facilidades para acceder al lugar y características de las instalaciones donde se provee el servicio (ubicación, parqueos, señales de orientación), la rapidez en la prestación (horario y tiempo de espera), el acceso oportuno a la información, la simplicidad de los procedimientos para facilitar el acceso al servicio y su utilización, y la calidad de la atención que brinda el personal. Por último, y como se analizará más adelante, también se midió la satisfacción con el gasto total realizado para obtener el servicio, la igualdad en el trato (percepción de favoritismo), y la integridad del personal.

d) Los niveles de insatisfacción con los diferentes aspectos del servicio

A continuación presentamos un cuadro resumen que presenta la proporción del total de la muestra que estaría insatisfecha con los aspectos del servicio que fueron evaluados

Cuadro 2.26. Proporción de los usuarios que está insatisfecho por aspectos del servicio e indicador considerado PGR.

Rango	Aspecto del servicio	Indicador de insatisfacción	Porcentaje insatisfecho
1	El material informativo a su disposición en la oficina (brochure, folletos, mural, otros)	Muy Insatisfecho/ Insatisfecho	67.9
2	La cantidad de empleados que atienden	Muy Insatisfecho/ Insatisfecho	65.4
3	El tiempo que duró la salida del decreto de incorporación	Muy Insatisfecho/ Insatisfecho	57.6
4	Las facilidades de acceso a las oficinas (lugar de ubicación parqueos, señales de orientación).	Muy Insatisfecho/ Insatisfecho	47.3
5	El gasto total que hizo para obtener la incorporación	Caro o muy caro	46.6
6	Disposición del personal de la institución para resolver los problemas y quejas de la gente	Ninguna o poca disposición	44.8
7	El tiempo que esperó hasta que se le atendió	Muy Insatisfecho/ Insatisfecho	44.4
8	Las instalaciones y equipos (sala de espera, baños, fotocopiadoras)	Muy Insatisfecho/ Insatisfecho	41.2
9	El horario de atención al público	Muy Insatisfecho/ Insatisfecho	39.7
10	La información recibida del personal	Muy Insatisfecho/ Insatisfecho	36.2
11	La capacidad y eficiencia de los empleados	Muy Insatisfecho/ Insatisfecho	26.8
12	La comunicación y el trato que dieron los empleados	Muy Insatisfecho/ Insatisfecho	22.4
13	Favoritismo (desigualdad en el trato a los usuarios)	Bastante/Muy generalizado	27.1
13	Grado de Integridad del personal (empleados, funcionarios y Secretaria)	Corrupto/ Muy corrupto	7.5

Las ASFL están satisfechas con la calidad de los recursos humanos de la PGR

Los aspectos que resultaron mejor evaluados por las ASFL fue el *recurso humano* que provee el servicio en la PGR: menos de la tercera parte de los entrevistados manifestó niveles de insatisfacción con las diferentes dimensiones que tienen que ver con el personal. En orden de mayor satisfacción, y como se observa en el cuadro 2.26, la gran mayoría de la población entrevistada considera que el personal que presta el servicio es integro o muy integro (92.5%), otorga un buen trato a los usuarios (78%) y sin discriminación (no favoritismo 73%), es capaz y eficiente (73%), y suministró información apropiada a las ASFL durante la prestación del servicio (64%).

Gran insatisfacción con orientación, número empleados y tiempo de espera

En el otro extremo se encuentran los factores que registraron las proporciones más elevadas de insatisfacción. Encabezando este grupo se encuentran la insatisfacción con la información y orientación recibida (68%), el número de empleados que atienden a los usuarios (65%) y el tiempo de espera de emisión del decreto (58%).

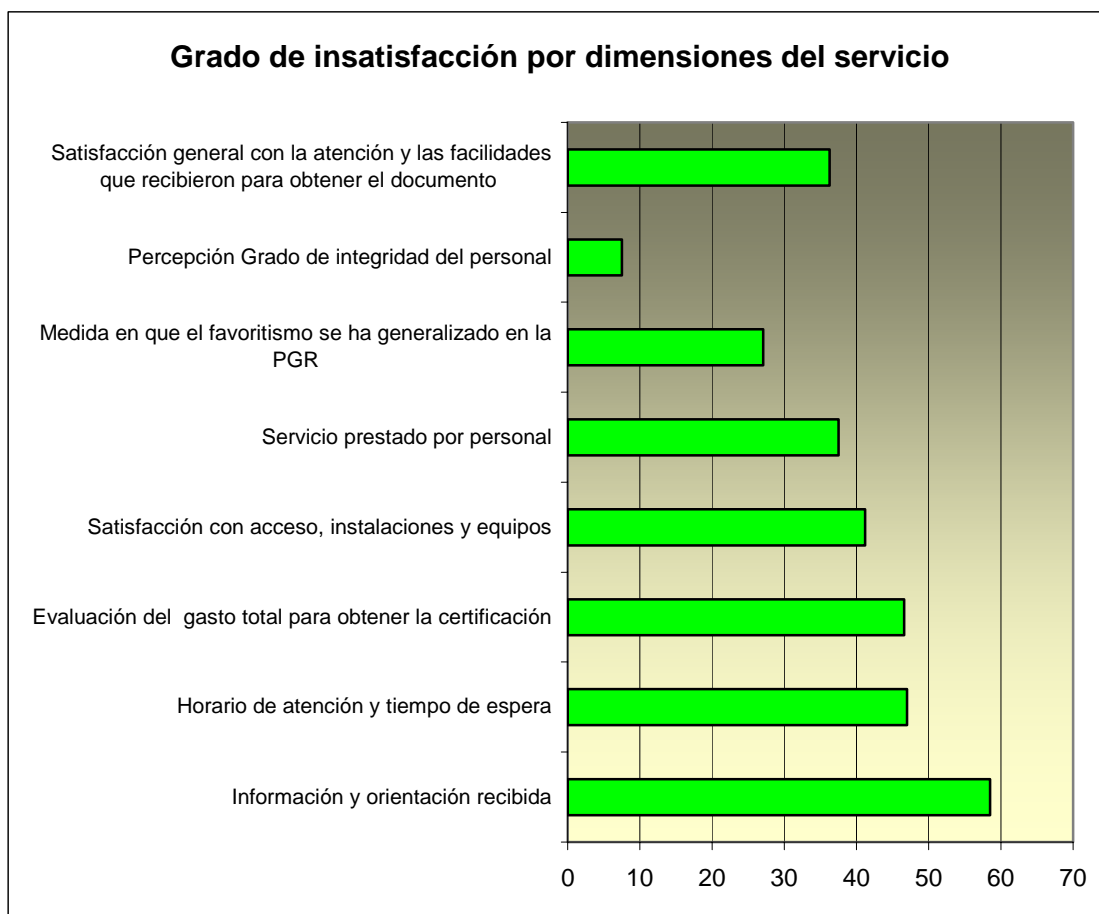
En una situación intermedia se encuentran las dimensiones del servicio que registraron niveles de insatisfacción ubicados entre el 40% y el 50% (ver cuadro 2.26).

Por último el cuadro 2.27 presenta el grado de satisfacción por dimensiones que fueron construidas mediante una agregación de variables relacionadas.¹¹ Al redimensionar las variables se observa con mayor claridad cuales son los factores de conformidad e inconformidad con el servicio recibido, ocupando los rangos extremos de insatisfacción Información y orientación recibida, el horario de atención y tiempo de espera, y el gasto total realizado. Mientras que en el extremo de mayor satisfacción se ubican de nuevo las dimensiones que atañen a los recursos humanos: a integridad del personal, no favoritismo, y servicio prestado por el personal.

¹¹ A continuación se presentan las dimensiones que fueron construidas y las variables integradas:

- *Satisfacción con acceso, instalaciones y equipos* (incluye las siguientes variables: Facilidades de acceso a las oficinas - lugar de ubicación parqueos, señales de orientación- e Instalaciones y equipos -sala de espera, baños, fotocopiadoras).
- *Información y orientación recibida* (Incluye: El material informativo a su disposición en la oficina - brochure, folletos, mural, otros; y la información recibida del personal)
- *Horario de atención y tiempo de espera* (Incluye: horario de atención al público, tiempo que esperó hasta que se le atendió y tiempo total que pasó haciendo los trámites para obtener la certificación).
- *Servicio prestado por personal* (la comunicación y el trato que dieron los empleados, la capacidad y eficiencia de los empleados, la cantidad de empleados que atienden, y la disposición del personal de la institución para resolver los problemas y quejas de la gente).
- *Integridad del personal* (grado de integridad de los empleados que atienden al público, los funcionarios de esta institución y la Secretaria de Estado).

Gráfico 2.4



Cuadro 2.27. Grado de satisfacción por dimensiones del servicio. PGR

Grado de satisfacción por dimensiones del servicio		%	Rango
Información y orientación recibida	Muy insatisfecho/ Insatisfecho	58.5	1
	Satisfecho/Muy satisfecho	41.5	
Horario de atención y tiempo de espera	Muy insatisfecho/ Insatisfecho	47.0	2
	Muy satisfecho/ Satisfecho	53.0	
Evaluación del gasto total para obtener la certificación	Muy caro/ Caro	46.6	2
	Muy barato/barato	53.4	
Satisfacción con acceso, instalaciones y equipos	Muy insatisfecho/ Insatisfecho	41.2	3
	Muy satisfecho/ Satisfecho	58.8	
Servicio prestado por personal	Muy insatisfecho/ Insatisfecho	37.5	3
	Muy satisfecho/ Satisfecho	62.5	
Medida en que el favoritismo se ha generalizado en la PGR	Muy /Bastante generalizado	27.1	4
	Poco/Algo generalizado	72.9	
Percepción Grado de integridad del personal	Muy corrupto/corrupto	7.5	4
	Integro/muy integro	92.5	
Satisfacción general con la atención y las facilidades que recibieron para obtener el documento	Muy insatisfecho/ Insatisfecho	36.3	3
	Muy satisfecho/ Satisfecho	63.7	

2.6 PERCEPCIÓN DE LA INTEGRIDAD Y DEL FAVORITISMO

a) Baja percepción de favoritismo en la atención

Como ya se indicó, sólo un 27% de los usuarios y usuarias del servicio estudiado perciben que el favoritismo en el trato a los usuarios estaría bastante o muy generalizado en la PGR (véase cuadro 2.28).

Cuadro 2.28. Medida en que el favoritismo se ha generalizado en la PGR

Medida en que el favoritismo para lograr la incorporación está generalizado	Total %
Poco generalizado	57.6%
Algo generalizado	15.3%
Bastante generalizado	18.6%
Muy generalizado	8.5%

Hay que señalar, sin embargo, que la interpretación de la respuesta a la pregunta “en qué medida el favoritismo está poco o muy generalizado” puede hacerse diferenciando dos posiciones, el segmento de la muestra que considera que el favoritismo en el trato a los usuarios está poco generalizado, lo que representa un 58% del total, y el 42% restante que admitió la existencia de un trato desigual. En síntesis, la proporción de usuarios que perciben la existencia de cierto grado de favoritismo en la gestión pública de la PGR o desigualdad en el trato otorgado a la población usuaria puede ser considerada relativamente baja, ya que, según el cálculo que se utilice, se ubicaría entre un 27% y un 42%.

b) El vínculo más influyente para agilizar el servicio

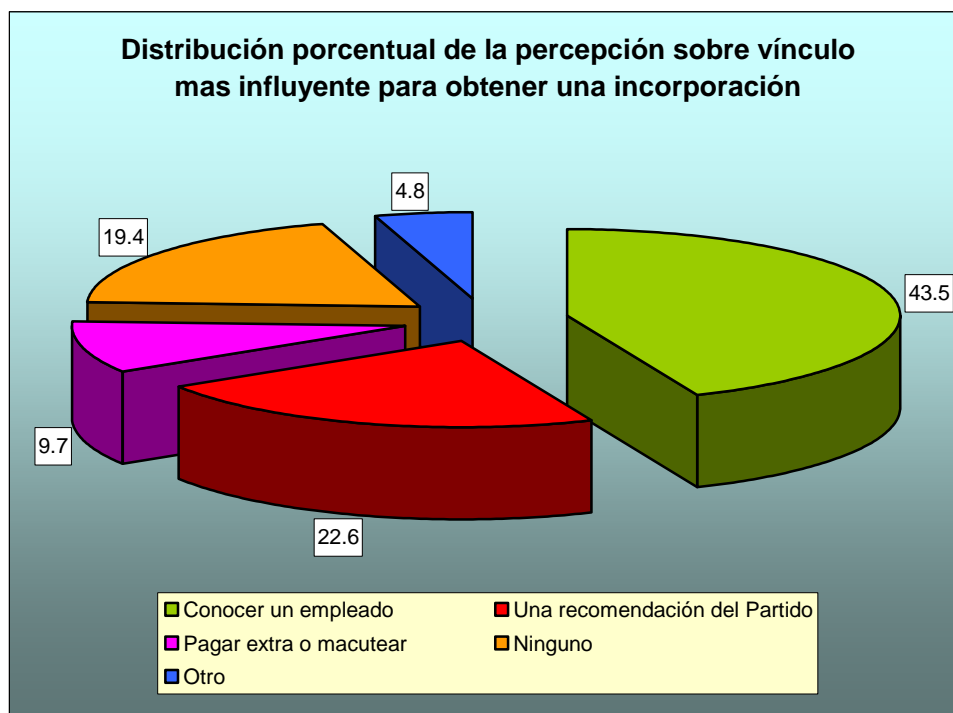
También se relaciona con la temática de la integridad otra pregunta elaborada para conocer la percepción de los usuarios sobre el vínculo o factor que consideraban más influyente para obtener una certificación. La pregunta, formulada en disyuntivas, sólo admitía una respuesta. Como se observa en el cuadro 2.29, la mayoría de la muestra piensa que el vínculo que más influye es conocer a un empleado en la institución que presta el servicio (43%), sólo el 10% atribuye más importancia al soborno (pagar dinero extra o macutear), alrededor de una cuarta parte (23%) otorga mayor peso a una recomendación del partido, mientras casi la quinta parte de la muestra considera que ninguna de las opciones enunciadas puede influir (19%).

Estos resultados podrían servir para sustentar la idea de que, según la percepción de la población entrevistada, el favoritismo expresado a través de la ayuda otorgada por la empleomanía y el clientelismo político partidario constituirán las vías principales a ser utilizadas para lograr agilizar la obtención de un servicio, más que el soborno o macuteo (cuadro 2.29)..

Cuadro 2.29. Percepción sobre vínculo más influyente para obtener una incorporación.
Encuesta a Asociaciones sin Fines de Lucro. PGR/Pro-reforma-2005.

¿Qué cree Ud. que puede influir más para obtener una incorporación?	%
Conocer un empleado	43.5
Una recomendación del Partido	22.6
Pagar extra o macutear	9.7
Ninguno	19.4
Otro	4.8
Total	100.0

Gráfico 2.5



c) Muy baja prevalencia del macuteo

El cuestionario utilizado contiene un módulo sobre la temática de la integridad y la corrupción en la gestión pública. A todas las personas entrevistadas se les formuló la pregunta: ¿Además de lo exigido por la ley, usted tuvo que pagar algún dinero extra (o

macuteo) para facilitar los trámites de la incorporación o para ser atendido?: el 5% de las personas entrevistadas rehusó responder, el 6.5% admitió haber pagado dinero extra y las demás, el 89% respondió de manera negativa.¹² Podría concluirse que en el servicio estudiado la experiencia directa de soborno fue muy baja, según la declaración de los informantes de las ASFL.

Cuadro 2.30. Pagó dinero extra para facilitar los trámites de incorporación. Encuesta a Asociaciones sin Fines de Lucro. PGR/Pro-reforma-2005.

Pago de dinero extra para facilitar los trámites de incorporación o ser atendidos	%
Si	6.5
No	88.7
No sabe	4.8
Total	100.0

d) Percepción de integridad en la provisión del servicio

Un segundo aspecto vinculado a la temática de la corrupción incorporado en la encuesta fue la medición del grado de integridad del personal.¹³

Como ya se indicó y se observa en el Cuadro 2.31 la mayoría considera al personal integro ya que el porcentaje correspondiente a la suma de las categorías de respuestas honrado o muy honrado en el menor de los casos se ubica en un 86%. En segundo lugar, el grado menor de integridad corresponde a los funcionarios, ya que el 14% de la población entrevistada consideró que son corruptos o muy corruptos. En el otro extremo, el Procurador General de la República posee la mejor imagen, con sólo un 8% de percepción de corrupción.

¹² El cuestionario también contenía otras preguntas adicionales sobre tipo de persona que macuteaba, procedimiento utilizado, costo, y razones del soborno, que se formularon a una proporción muy baja de los usuarios, por lo cual no serán analizadas.

¹³ La pregunta utiliza la escala cuantitativa ya mencionada y la formulación se hizo de la manera siguiente: ¿Según su parecer, qué tan honrado o corrupto es el personal que trabaja en la institución que se ocupa de la incorporación?. En una escala donde 1 es muy corrupto y 10 es muy honrado, qué nota le pondría? Los entrevistados presentaron la respuesta evaluando de manera separada a los empleados, los funcionarios y el Procurador. Ver cuestionario utilizado para las ASFL, pregunta 47, Anexo 2.

Cuadro 2.31. Grado de integridad del personal proveedor del servicio.
Encuesta a Asociaciones sin Fines de Lucro. PGR/Pro-reforma-2005

¿Qué tan honrado o corrupto considera al personal que trabaja en la institución que se ocupa de la Incorporación?	Muy corrupto	Corrupto	Honrado	Muy honrado	Total
Los empleados de la PGR	3.8%	7.5%	56.6%	32.1%	100.0%
Los altos funcionarios de la PGR	7.0%	7.0%	62.8%	23.3%	100.0%
El Procurador General de la República	6.1%	2.0%	34.7%	57.1%	100.0%

e) La principal razón para recurrir al soborno es agilizar el servicio

A pesar de que la mayoría de los usuarios no reportaron el uso de prácticas indebidas para agilizar u obtener el servicio que requerían, solo el 6% dijo no saber o rehusó responder a la siguiente pregunta: “¿Por qué los usuarios de este servicio tienen que pagar dinero extra?”, mientras que la gran mayoría ofreció su versión sobre las razones del macuteo o pago extra, o asumió una posición crítica al considerar que “No se debe o se tiene que pagar porque eso fomenta corrupción” (32%). Con relación a las respuestas sobre las principales razones del macuteo se observa un abanico interesante de factores (ver cuadro 2.32) pero las dos principales que fueron mencionadas son *la necesidad de agilizar el servicio* (31%) y la falta de información de los usuarios (11%).

Cuadro 2.32. Percepción sobre las razones del soborno o por qué usuarios tienen que pagar extra.
Encuesta a Asociaciones sin Fines de Lucro. PGR/ Pro-reforma-2005.

¿Por qué hay que pagar extra? (más de una respuesta)	%
No debe o tiene que pagar porque eso fomenta corrupción	32.3
Para agilizar el servicio	30.6
Falta de información	11.3
Por falta de ética y moral	6.5
Baja remuneración del personal	6.5
Para recibir más facilidades	4.8
Ineficiencia de los empleados	1.6
Para violar los requisitos	1.6
Otros	4.8
No sabe	3.2
Sin respuesta	3.2

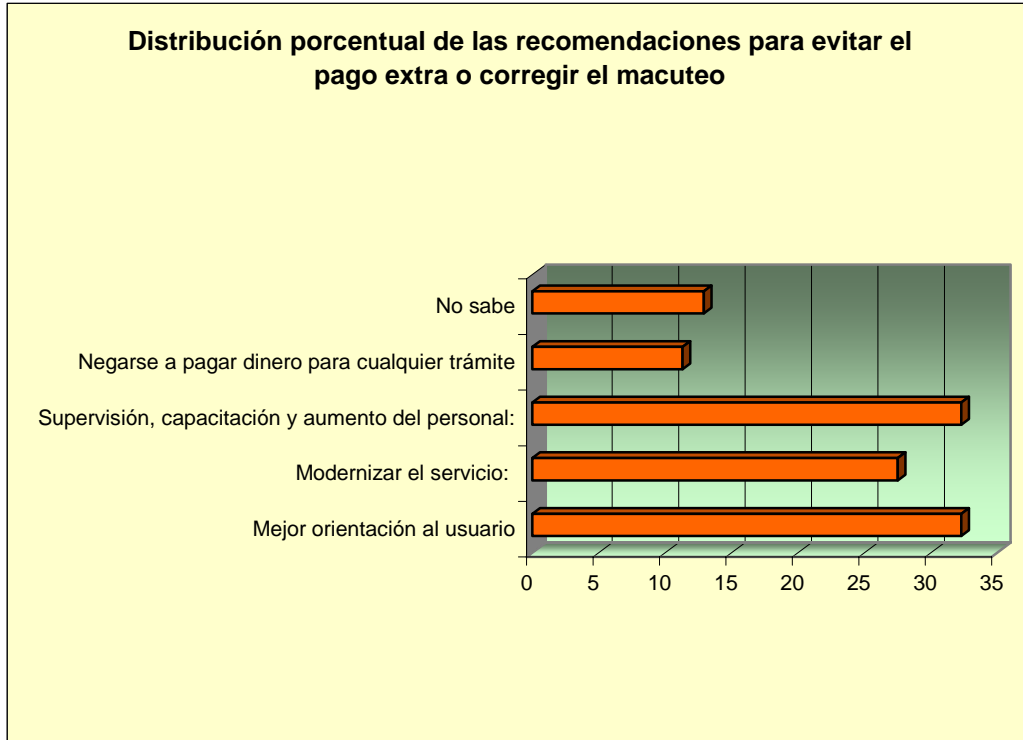
f) Recomendaciones de los usuarios para corregir prácticas corruptas

A todos los usuarios los usuarios y usuarias del servicio se les pidió aportar sugerencias para corregir la práctica del soborno, las recomendaciones aparecen en el Cuadro 2.33. El 13% prefirió no opinar al respecto. Un 32% de las personas que opinaron postula cambios en el ámbito de los *recursos humanos de la PGR* (aumentar el personal y mejorar las condiciones laborales, capacitar y concientizar el personal y más supervisión y control del personal). Otra sugerencia externada por el 32% considera la necesidad de una mejor orientación al usuario, el 27.5% ofreció recomendaciones relacionadas con la necesidad de *modernizar o agilizar el servicio y mejorar la organización*, mientras un sector de las ASFL plantean una posición combativa de los usuarios y sugiere “negarse a pagar dinero para obtener cualquier trámite” (11%).

Cuadro 2.33. Recomendaciones para evitar el pago extra o corregir el macuteo.
Encuesta a Asociaciones sin Fines de Lucro. PGR/Pro-reforma-2005.

Recomendaciones para evitar el pago extra o macuteo (más de una respuesta)	%
Mejor orientación al usuario	32.3
Modernizar el servicio:	27.5
Modernizar el servicio	17.7
Agilizar el servicio	8.1
Mejorar la organización y orden en entrega de los documentos	1.7
<i>Supervisión, capacitación y aumento del personal:</i>	32.3
Más supervisión y control del personal	12.9
Aumentar el personal y mejorar las condiciones laborales	11.3
Capacitar y concientizar al empleado	8.1
Negarse a pagar dinero para cualquier trámite	11.3
No sabe	12.9

Grafico 2. 6
Recomendaciones para corregir causas del pago extra o macuteo



Cuadro 2.34. Grado de Satisfacción por aspectos específicos del servicio.
Encuesta a Asociaciones sin Fines de Lucro. PGR/Pro-reforma-2005.

	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Facilidades de acceso a la oficina de solicitud	30.9%	16.4%	36.4%	16.4%
Las instalaciones y equipos (salas de espera, baños, etc.)	21.6%	19.6%	47.1%	11.8%
Horario de atención	20.8%	18.9%	45.3%	15.1%
Tiempo que esperaron para ser atendidos	18.5%	25.9%	40.7%	14.8%
Tiempo que duró la salida del decreto de incorporación	33.9%	23.7%	23.7%	18.6%
Comunicación y trato que le dieron los empleados	13.8%	8.6%	51.7%	25.9%
Capacidad y eficiencia de los empleados	14.3%	12.5%	53.6%	19.6%
Cantidad de empleados que atienden	42.3%	23.1%	19.2%	15.4%
Información recibida del personal	22.4%	13.8%	39.7%	24.1%
Material informativo a su disposición en la oficina	54.7%	13.2%	22.6%	9.4%
Material informativo a su disposición en la oficina	54.7%	13.2%	22.6%	9.4%
Satisfacción general con la atención y las facilidades que recibieron para obtener el documento	12.1%	24.1%	60.3%	3.4%

Cuadro 2.35. Grado de Satisfacción según Dimensiones.
Encuesta a Asociaciones sin Fines de Lucro. PGR/Pro-reforma-2005.

Satisfacción con acceso al lugar, instalaciones y equipos	1 Muy insatisfecho	19.6%
	2 Insatisfecho	21.6%
	3 Satisfecho	47.1%
	4 Muy satisfecho	11.8%
Horario de atención y tiempo de espera	1 Muy insatisfecho	13.7%
	2 Insatisfecho	33.3%
	3 Satisfecho	41.2%
	4 Muy satisfecho	11.8%
Información y orientación recibida	1 Muy insatisfecho	32.1%
	2 Insatisfecho	26.4%
	3 Satisfecho	32.1%
	4 Muy satisfecho	9.4%
Servicio prestado por personal	1 Muy insatisfecho	12.5%
	2 Insatisfecho	25.0%
	3 Satisfecho	50.0%
	4 Muy satisfecho	12.5%
Costo por servicio	1 Muy barato	22.4%
	2 Barato	31.0%
	3 Caro	32.8%
	4 Muy caro	13.8%
Favoritismo (desigualdad acceso al servicio)	1 Poco generalizado	57.6%
	2 Algo generalizado	15.3%
	3 Bastante generalizado	18.6%
	4 Muy generalizado	8.5%
Grado de integridad del personal	1 Muy corrupto	2.5%
	2 Corrupto	5.0%
	3 Honrado	50.0%
	4 Muy honrado	42.5%

ANEXO 1

MATRIZ DE VARIABLES Y DIMENSIONES

**Programa de Apoyo a la Reforma y Modernización del Poder Ejecutivo
(PRO-REFORMA)**

Proyecto Desarrollo de un Nuevo Modelo de Servicios Públicos

Contrato No. C2-A6-01

**ENCUESTA DE ACCESIBILIDAD, SATISFACCION E INTEGRIDAD A
USUARIOS**

MATRIZ DE VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable	Dimensión	Número Preg. Cuestionario		
		SEES	PN	ASFL
1.DATOS PERSONALES DEL INFORMANTE				
		--	--	01
Sexo		01	01	02
Edad		02	02	03
Escolaridad		03	03	
Universidad donde estudió (SEESCYT)		04	--	--
Lugar de procedencia del usuario (residencia)		05	04	--
2. SITUACION LABORAL Y ORGANIZATIVA				
Situación laboral (si trabajó o no últimos 7 días)		49	51	--
Categoría ocupacional		51	53	--
Actividad principal de los que no trabajan		50	52	--
Pertenencia a organizaciones		52	54	--
Tipo de organización a la que pertenece		53	55	--

Variable	Dimensión	Número Preg. Cuestionario		
		SEES	PN	ASFL
3. ACCESO A INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN				
Medios utilizados para obtener información sobre requisitos y trámites del servicio	ACCESIBILIDAD	06	05	09
Acceso a internet	ACCESIBILIDAD			
Si utiliza Internet	ACCESIBILIDAD	07	06	10
Dónde lo utiliza	ACCESIBILIDAD	08	07	11
Para qué	ACCESIBILIDAD	09	08	12
Uso para transacción o diligencias	ACCESIBILIDAD	10	09	13

Por qué no se utiliza en transacciones	ACCESIBILIDAD	11	10	14
Si tendría Interés en hacer trámites del servicio por Internet	ACCESIBILIDAD	12	11	15
Por qué no estaría interesado	ACCESIBILIDAD	13	12	16
Interés en uso si garantiza seguridad y rapidez.	ACCESIBILIDAD	14	13	17
II. LA GESTION REALIZADA				
Quién preparó los documentos requeridos para obtener el servicio		----	----	18
Diligencia o servicio que fue a gestionar		15	14	----
Numero de veces que solicitó ese servicio		16	15	19
Para qué necesita el servicio,		17	16	----
Número de veces al año que sacó certificación		--	17	----
Tiempo que toma transportarse de casa a lugar servicio	ACCESIBILIDAD	18	18	----
Suma Pago en transporte	ACCESIBILIDAD	19	19	----
Tiempo espera para ser atendido, luego que llegó a la oficina	ACCESIBILIDAD	20	20	----

Variable	Dimensión	Número Preg.		
		SEES	PN	ASFL
TRAMITES, TIEMPO Y COSTO SERVICIO:		21	21	21
Pasos o tramites del servicio	Gestión			
Tiempo de cada uno	Gestión			
Costo cada uno	ACCESIBILIDAD			
Tiempo total	Gestión	21	21	21
Costo total de los tramites	ACCESIBILIDAD	21	21	21
Días de espera entre depósito de solicitud y obtención del servicio	Gestión	22	26	22
Monto total gastado para obtener el servicio	ACCESIBILIDAD	34	36	33
III. DIFICULTADES Y QUEJAS, SUGERENCIA DE MEDIDAS CORRECTIVAS				
Percepción de las dos principales dificultades		23	----	23
Resultados proceso según recepción documento	CALIDAD/SATISF.	---	22	----
Dificultad para obtener documento	CALIDAD/SATISF.	---	23	----
Medio utilizado para superar dificultad		---	24	24
Por qué no logró obtener el documento		---	25	----
Si tiene queja sobre pasos, tramites y requisitos	CALIDAD/SATISF.	24	27	25
Cuál es la queja principal		25	28	26
Causa principal del problema o queja		26	29	27
Medida sugerida para resolver dificultad		27	30	28
Conocimiento de mecanismo institucional para presentar quejas	CALIDAD/SATISF.	28	31	29
Cuál mecanismo o medio conoce	CALIDAD/SATISF.	29	32	30
Si presentó queja, y por cuál medio	CALIDAD/SATISF.	30	33	31

Variable	Dimensión	Número Cuestionario			Preg.
		SEES	PN	ASFL	
IV. SATISFACCION CON EL SERVICIO, PREFERENCIAS					
Satisfacción con respuesta a queja	CALIDAD/SATISF.	31	34	32	
Percepción insuficiencia numero cajas	ACCESIBILIDAD CALIDAD/SATISF.	32	35	---	
Preferencia sobre sistema de cobro: por cada trámite o pago total.	ACCESIBILIDAD	33	----	---	
Satisfacción con el gasto total realizado para obtener el servicio	ACCESIBILIDAD	35	37	34	
ESCALA DE SATISFACCION ASPECTO SERVICIO	CALIDAD/SATISF.	36	38	35	
Satisfacción con el acceso a la oficina (parqueo, lugar ubicación,)	ACCESIBILIDAD	36 a.	38 a.	35 a.	
Satisfacción con instalaciones, equipos de la oficina	CALIDAD/SATISF.	36 b	38 b	35 b	
El horario de atención al público	ACCESIBILIDAD	36 c.	38 c.	35 c.	
El tiempo que esperó hasta que se le atendió	ACCESIBILIDAD	36 d	38 d	35 d	
El tiempo total que pasó haciendo los trámites para obtener la certificación	Gestión	36 e	38 e	35 e	
La comunicación y el trato que le dieron los empleados	CALIDAD/SATISF.	36 f	38 f	35 f	
La capacidad y eficiencia de los empleados	Gestión	36 g	38 g	35 g	
La cantidad de empleados que atienden	Gestión	36 h	38 h	35 h	
La información recibida del personal	CALIDAD/SATISF.	36 i	38 i	35 i	
El material informativo a su disposición en la oficina (brochure, folletos, mural otros)	CALIDAD/SATISF.	36 j	38 j	35 j	
Satisfacción general con el servicio recibido	CALIDAD/SATISF.	37	39	36	
Percepción de la disposición del personal para atender quejas y problemas de los usuarios	CALIDAD/SATISF.	38	40	37	

Variable	Dimensión	Número Cuestionario			Preg.
		SEES	PN	ASFL	
V. TRANSPARENCIA E INTEGRIDAD					
Percepción del grado o magnitud acontece favoritismo	INTEGRIDAD	39	41	38	
▪ Tuvo que pagar dinero extra o macuteo para facilitar tramite	INTEGRIDAD	40	42	39	
▪ Quién toma iniciativa del soborno y cómo sucede	INTEGRIDAD	41	43	40	
▪ A quién se paga el soborno	INTEGRIDAD	42	44	41	
▪ Para qué se soborna, trámite que se facilita	INTEGRIDAD	43	45	42	
▪ Cantidad que se pagó	INTEGRIDAD	44	46	43	

▪ Percepción sobre las razones del soborno	INTEGRIDAD	45	47	44
▪ Recomendación para corregir macuteo	INTEGRIDAD	46	48	45
▪ Percepción sobre vínculo más influyente para obtener el servicio	INTEGRIDAD	47	49	46
Percepción grado integridad del personal institución presta el servicio	INTEGRIDAD	48	50	47
▪ Grado integridad proveedores servicio	INTEGRIDAD	48.a	50.a	47.a
▪ Grado integridad Funcionarios	INTEGRIDAD	48.b	50.b	47.b
▪ Secretario o Jefe principal dependencia	INTEGRIDAD	48.c	50.c	47.c

Variable	Dimensión	Núm. Preg. Cuestionario		
		SEES	PN	ASFL
VI. MODULO ESPECIAL (ASFL)				
Cargo desempeñado por el informante (en ASFL)		---	---	01
Lugar de asiento de la ASFL		---	---	05
Cantidad locales operando		---	---	06
Actividad a la que se dedica		---	---	07
Sectores o población beneficiaria		---	---	08
Ventajas de la incorporación (como ASFL)		---	---	20
Criterio debe utilizar Estado para asignar fondos a las ASFL		---	---	48
Pertinencia criterios utilizados por el Estado para asignación de fondos		----	----	49
Razones de la pertinencia		----	----	50
Aceptación del uso fondos públicos para financiar ASFL		----	----	51
Comentario o recomendación final		----	----	52

ANEXO 2

CUESTIONARIO ASFL

República Dominicana
 Secretariado Técnico de la Presidencia
 Programa de Apoyo a la Modernización del Poder Ejecutivo
 Consultoría Especializada en Servicios Públicos

ENCUESTA DE ACCESIBILIDAD, SATISFACCIÓN E INTEGRIDAD A USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS

Junio-2005

CUESTIONARIO DE ASOCIACIONES SIN FINES DE LUCRO

NÚMERO CUESTIONARIO:

--	--	--	--

NOMBRE DE LA ASFL: _____

NÚMERO

Yo soy..... y vine a conversar unos minutos con usted y pedirle que colabore respondiendo una encuesta que se está haciendo a una muestra de asociaciones y organizaciones que solicitaron ser incorporadas los años 2004 y 2005, con el objetivo de conocer sobre las principales dificultades que se les presentaron al realizar los trámites y diligencias.

Los datos que se obtengan son completamente confidenciales, y forman parte de un estudio que realiza una firma privada independiente que fue contratada para proponer un nuevo modelo de servicios públicos.

ENCUESTADORA: ANTES DE PROCEDER A REALIZAR LA ENTREVISTA DEBE CONFIRMAR QUE LA PERSONA ES ELEGIBLE.

No elegible:

- ❖ Es el ejecutivo, directivo de la ASFL pero no está bien informado de los trámites realizados y del proceso de incorporación.
- ❖ Fue contratado o se le pagó para realizar el trámite y darle seguimiento pero no pertenece a la institución.

Elegible para la entrevista:

- ❖ Ejecutivo, directivo o persona de la ASFL que realizó el trámite de incorporación o que le dio seguimiento y conoce del proceso y sus dificultades. El ejecutivo **podría** estar acompañado por otra persona que pueda aportar información, incluyendo la persona contratada para hacer el trámite.

CÓDIGO DE RESULTADO:

- | | |
|--|--------------------|
| 1. ENTREVISTA REALIZADA | 5. SELECCIONADO(A) |
| 2. RECHAZADA DURANTE ENTREVISTA
AUSENTE | 6. OTRA _____ |
| 3. RECHAZO TOTAL | (ESPECIFIQUE) |
| 4. APLAZADA _____ | |

NOMBRE ENTREVISTADOR : -----	FECHA ENTREVISTA: -----	HORA INICIO: -----	NOMBRE CRITICADOR: -----
---------------------------------	----------------------------	-----------------------	-----------------------------

NO.	PREGUNTAS Y FILTROS	CATEGORÍAS Y CÓDIGOS	PASE
1. Vamos a iniciar con algunos datos generales de usted (informante)			
01	¿Qué cargo desempeña usted en la institución?	Ejecutivo o empleado retribuido... 1 Directivo de la ASFL (voluntario). 2 Miembro de la ASFL (voluntario)... 3 Otro (ESPECIFICAR): 4 _____	
02	Sexo (OBSERVACION)	Femenino..... 1 Masculino..... 2	
03	¿Cuántos años cumplidos tiene usted?	EDAD EN AÑOS CUMPLIDOS: _____	
04	¿Cuál fue el último curso que usted aprobó en la escuela, colegio o universidad?	No fue a la escuela..... 0 Primaria de 1 a 5..... 1 Primaria de 6 a 8..... 2 Secundaria incompleta..... 3 Bachiller..... 4 Universidad incompleta..... 5 Universidad completa..... 6 Post-grado..... 7	
II. Ahora conversaremos sobre el proceso de incorporación comenzando por la información y orientación obtenida para hacer los trámites.			
05	Localidad y sector donde tiene asiento la ASFL: _____ (ESCRIBIR NOMBRE LOCALIDAD) _____ (ESCRIBIR NOMBRE BARRIO O SECTOR)	Capital (Santo Domingo)..... 1 Provincia Santo Domingo..... 2 Boca Chica..... 3 Otro ESPECIFICAR: 4 _____ 5	
06	¿Cuántos locales tiene la ASFL operando? (OBSERVAR SI EL DOMICILIO ES SÓLO PARA LAS FUNCIONES DE LA ASFL O SI ES MULTIUSO) (SI OPERA EN MAS DE UNO, SONDEAR: EN ESTA LOCALIDAD, EN OTRAS?, EN EL PAÍS O EN EL EXTERIOR?).	En la residencia del Presidente o de un directivo..... 0 1 En lugar de domicilio y con otra función (multiuso)..... 0 2 Lugar de domicilio/ única función 0 3 En dos locales de la misma ciudad. 0 4 Dos locales y ciudades diferentes. 0 5 Tres locales o más..... 0 6 Otra situación (ESPECIFICAR) 9 6 _____	
07	¿A qué se dedica la ASFL? _____		
08	¿Las acciones que realiza la asociación, hacia qué sectores o población van dirigidas? ¿Quiénes se benefician? _____		

09	¿Por qué medio se informaron sobre los pasos, trámites, y requisitos para obtener la incorporación? (MAS DE UNA RESPUESTA SI ES NECESARIO)	Amistad o familiar que sabía.... 0 1 Usuario que estaba en el lugar... 0 2 Universidad o centro enseñanza... 0 3 Sistema telefónico..... 0 4 Publicidad medios comunicación... 0 5 Acceso a través de Internet..... 0 6 Mural informativo..... 0 7 Recepcionista en la PGR orientaba 0 8 Unidad de atención al usuario.... 0 9 Brochures, folletos..... 1 0 Otro (ESPECIFICAR) 9 6	
10	¿La asociación utiliza el Internet?	No..... 1 Si..... 2	P.15
11	¿Dónde lo utilizan con más frecuencia?: ¿En la oficina de la asociación, en la casa de un miembro, en un centro, o dónde ustedes entrn a Internet? (MARCAR SOLO UNA RESPUESTA)	Oficina ASFL..... 1 Casa/hogar de un miembro... 2 Centro de Internet..... 3 Un amigo..... 4 Otro (ESPECIFICAR): 5	
12	¿Para qué ustedes utilizan el Internet? (MARCAR MAS DE UN RESPUESTA SI ES NECESARIO)	No lo han utilizado..... 1 Correo electrónico / Email..... 2 Chatear..... 3 Redactar, trabajar..... 4 Otro (ESPECIFICAR): 5	P.15
13	¿Cuál de las siguientes diligencias o transacciones han realizado ustedes por Internet?: (LEER CADA UNA Y MARCAR) TODAS LAS UTILIZADAS)	Compras..... 1 Transferencia bancaria..... 2 Llenado de formularios..... 3 Otros trámites (ESPECIFICAR): 4 Ninguna (NO LEER)..... 5	} P.15 P.14
14	¿Por qué?	Es costoso..... 1 Les parece inseguro..... 2 No saben hacerlo, se confunden.. 3 Prefieren hacerlo personalmente. 4 Otra respuesta (ESPECIFICAR): 5	
15	Si fuera posible hacer por Internet el trámite de incorporación como ASFL, ¿lo hubieran hecho de esa manera?	Si..... 1 No..... 2 NO SABE..... 8 REHÚSA..... 9	P.18 P.16 P.17 P.17
16	¿Por qué no lo hubiera hecho por Internet?		
17	Si por internet el servicio hubiera sido seguro y más rápido, ¿lo hubieran hecho por ahí?	Si..... 1 No..... 2 NO SABE..... 8 REHÚSA..... 9	

III. Hablemos ahora sobre los trámites o diligencias que ustedes hicieron para incorporar la asociación y los requisitos.																								
18	¿Quién preparó los documentos y realizó los trámites para la incorporación como ASFL?:	Un empleado de la institución... Un Directivo de la institución... Contrataron un abogado..... Contrataron otro tipo de persona (ESPECIFICAR): Otra situación (ESPECIFICAR):	1 2 3 4 5																					
19	¿Cuántas veces la ASFL ha realizado trámites para obtener una incorporación?	_____	Número de veces																					
20	¿Qué ventajas tiene para ustedes la incorporación como ASFL? (NO LEER, MAS DE UNA VENTAJA SI PROCEDE)	Tener reconocimiento legal..... Solicitar recursos del gobierno... Solicitar recursos agencias..... Otro (ESPECIFICAR) _____	1 2 3 6																					
21	<p>Vamos ahora a chequear los pasos o trámites que usted realizó para obtener la certificación. Dígame si fueron los siguientes: (ENTREVISTADORA: IR LEYENDO, VERIFICANDO Y COMPLETANDO CADA TRÁMITE. TAMBIEN EN CADA CASO PREGUNTAR:¿Cuánto tiempo tomó?, y ¿Qué costó o qué pagó?.</p> <p>AGREGAR OTROS TRAMITES O SITUACION SI PROCEDE</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>a. PASOS O TRÁMITES</th> <th>b. Qué Tiempo tomó? (MINUTOS)</th> <th>c. Qué Costó? RD\$</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.¿Hicieron la preparación de todos los documentos requeridos para la incorporación? SI ___ NO ___</td> <td>_____</td> <td>RD\$-----</td> </tr> <tr> <td>2.¿Pagaron los impuestos para obtener la incorporación? SI ___ NO ___</td> <td>_____</td> <td>RD\$-----</td> </tr> <tr> <td>3.¿Depositaron los documentos requeridos en la Procuraduría General de la República? SI ___ NO ___</td> <td>_____</td> <td>RD\$-----</td> </tr> <tr> <td>4.¿Recibieron el documento de incorporación? SI ___ NO ___</td> <td>_____</td> <td>RD\$-----</td> </tr> <tr> <td>5. OTRO PASO: (ESPECIFICAR): _____</td> <td>_____</td> <td>RD\$-----</td> </tr> <tr> <td>6. OTRA SITUACIÓN: (ESPECIFICAR): _____</td> <td>_____</td> <td>RD\$-----</td> </tr> </tbody> </table> <p>(SUMAR EL TOTAL DE TIEMPO Y COSTO)..... RD\$ _____</p>			a. PASOS O TRÁMITES	b. Qué Tiempo tomó? (MINUTOS)	c. Qué Costó? RD\$	1.¿Hicieron la preparación de todos los documentos requeridos para la incorporación? SI ___ NO ___	_____	RD\$-----	2.¿Pagaron los impuestos para obtener la incorporación? SI ___ NO ___	_____	RD\$-----	3.¿Depositaron los documentos requeridos en la Procuraduría General de la República? SI ___ NO ___	_____	RD\$-----	4.¿Recibieron el documento de incorporación? SI ___ NO ___	_____	RD\$-----	5. OTRO PASO: (ESPECIFICAR): _____	_____	RD\$-----	6. OTRA SITUACIÓN: (ESPECIFICAR): _____	_____	RD\$-----
a. PASOS O TRÁMITES	b. Qué Tiempo tomó? (MINUTOS)	c. Qué Costó? RD\$																						
1.¿Hicieron la preparación de todos los documentos requeridos para la incorporación? SI ___ NO ___	_____	RD\$-----																						
2.¿Pagaron los impuestos para obtener la incorporación? SI ___ NO ___	_____	RD\$-----																						
3.¿Depositaron los documentos requeridos en la Procuraduría General de la República? SI ___ NO ___	_____	RD\$-----																						
4.¿Recibieron el documento de incorporación? SI ___ NO ___	_____	RD\$-----																						
5. OTRO PASO: (ESPECIFICAR): _____	_____	RD\$-----																						
6. OTRA SITUACIÓN: (ESPECIFICAR): _____	_____	RD\$-----																						
22	¿Cuántos días esperaron para obtener la incorporación, desde que depositó en la PGR hasta que salió el decreto?	_____ días calendario																						

23	¿Cuáles fueron las dos principales dificultades que se le presentaron para obtener la incorporación?	1. _____ _____ 2. _____ _____	
24	¿Y que ustedes tuvieron que hacer para vencer o resolver, esas dificultades?	_____ _____	
25	¿Tiene ustedes alguna queja sobre los requisitos y trámites que debió hacer para obtener la incorporación?	Si..... 1 No..... 2 NO SABE..... 8 REHÚSA..... 9	} P.29
26	¿Cuál es la principal queja que ustedes tienen sobre requisitos y trámites?	_____	
27	¿Cuál diría usted que es la causa principal del problema señalado, de su queja? (ENTREVISTADORA: SONDEAR PARA DETERMINAR CON PRECISIÓN)	_____	
28	¿Cuál medida considera usted que se debe tomar para dar respuesta a ésta queja?	_____ _____	
29	¿Conocen ustedes si en la PGR existe algún mecanismo para presentar quejas sobre dificultades que se pueden presentar durante la incorporación?	Si..... 1 No..... 2 NO SABE..... 8 REHÚSA..... 9	} P.33
30	¿Cuál mecanismo ustedes conocen?	Unidad de atención al usuario... 0 1 Sistema telefónico..... 0 2 Formulario disponible para quejas 0 3 Vías de comunicación directa con las autoridades..... 0 4 Otro (ESPECIFICAR): 9 6 _____	
31	Presentaron ustedes alguna queja con relación a la atención recibida cuando hicieron los trámite de incorporación? ¿Por cuál medio?	No presentaron queja..... 0 1 Unidad de atención al usuario... 0 2 Sistema telefónico..... 0 3 Formulario disponible para quejas 0 4 Vías de comunicación directa con las autoridades..... 0 5 Otro (ESPECIFICAR): 9 6 _____	P. 33
32	¿Con respecto a la respuesta que le dieron a la queja, se sienten ustedes: (LEER ESCALA)	Muy conforme..... 1 Conforme..... 2 Inconforme..... 3 Muy inconforme..... 4	

Ahora trataremos sobre los gastos que hicieron para obtener la incorporación																						
33	¿En total, cuánto ustedes gastaron para preparar la documentación, llenar los requisitos y hacer los trámites para obtener la incorporación como ASFL?	RD\$ _____ (PUEDE SER MAYOR PERO NO MENOR A LA SUMA TOTAL DE LA P. 21)																				
33 4	¿Cómo ustedes evaluarían el gasto total que hicieron para obtener la incorporación como ASFL, en una escala o nota de 1 a 10, donde 1 indica que resultó muy barato y 10 demasiado caro, qué nota le pondría? (ENTREVISTADOR PEDIR VEA TARJETA 1)	Muy barato					Demasiado costoso					NS										
GASTO TOTAL		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88										
IV. En esta parte se evalúa la calidad de la atención y la satisfacción con el servicio.																						
3 5	¿Cómo evaluarían la satisfacción o conformidad de su asociación con los siguientes aspectos del servicio que recibieron durante el proceso de incorporación? En una escala donde 1 significa que está muy inconforme y 10 que muy conforme , ¿qué nota le pondría a?: (ENTREVISTADORA PEDIR VER TARJETA 2)	Muy inconforme					Muy conforme					NS										
a	Las facilidades de acceso a la oficina donde se hace la solicitud (lugar de ubicación, parqueo, señales de orientación).....	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88										
b	Las instalaciones y equipos (sala espera, baños, fotocopiadoras).....	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88										
c	El horario de atención.....	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88										
d	El tiempo que esperaron para ser atendidos el día que depositaron la solicitud.....	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88										
e	El tiempo que duró para salir el decreto de incorporación, luego que depositó la solicitud.....	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88										
f	La comunicación y el trato que le dieron los empleados que atendieron.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88										
g	La capacidad y eficiencia de los empleados.....	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88										
h	La cantidad de empleados que atienden.....	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88										
i	La información recibida del personal	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88										
j	El material informativo a su disposición en la oficina (brochure, folletos, mural otros).....	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88										
36	Haciendo una evaluación general, que nota le daría a la atención y facilidades que recibieron para obtener el documento	NOTA GENERAL ATENCION Y FACILIDADES										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88
37	¿Cómo evaluarían ustedes la disposición de los funcionarios del gobierno para resolver los problemas y las quejas de las asociaciones que van a tramitar una solicitud de incorporación? ¿En una escala del 1 al 10, donde 1 significa ninguna disposición y 10 mucha, que nota pondrían?	DISPOSICIÓN PARA REVOLVER PROBLEMAS DE LA GENTE					Ninguna					Mucha					NS					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88										
38	¿En qué medida consideran ustedes que está o no generalizado el favoritismo para lograr la incorporación ? ¿En una escala donde 1 significa favoritismo muy generalizado y 10 poco generalizado, que nota pondrían?	Poco eneralizado					Muy generalizado					NS										
F A V O R I T I S M O		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88										

V. En esta parte vamos a conversar sobre cosas que suceden en la administración pública

39	Además de lo exigido por la ley, ustedes tuvieron que pagar algún dinero extra (o macuteo) para facilitar los trámites de la incorporación o para ser atendido?	Si..... 1 No..... 2 NO SABE..... 8 REHÚSA..... 9	} p. 44	
40	La persona a la que pagaron el dinero extra (o macuteo)? ¿Era: (LEER OPCIONES):	Un intermediario o buscón..... 1 El empleado directo del servicio.. 2 Un funcionario de mayor rango..... 3 Un diputado o senador..... 4 Otra persona: ESPECIFICAR: _____		
41	¿El pagó extra (macuté) que tuvieron que pagar, se lo pidieron o insinuaron de modo indirecto, ustedes se lo ofrecieron o insinuaron, o cómo fue que sucedió? (SONDEAR PARA CODIFICAR)	Se lo pidieron abiertamente..... 1 Se lo pidieron de modo indirecto (insinuación)..... 2 Ofreció dinero de modo directo.... 3 Insinuó que daría el dinero..... 4 Otro (ESPECIFICAR): _____ 5 NO SABE..... 8 REHÚSA..... 9		
42	¿Para qué fue el pago extra? ¿Qué trámite le hicieron o qué facilidades le dieron?	_____		
43	Cuánto dinero extra pagaron (macuteo) para lograr esas facilidades, trámites o diligencias?:	RD\$ _____		
44	¿Por qué considera usted que hay que pagar dinero extra para conseguir la incorporación de las ASFL, cuál es la dificultad que hay?: (SONDEAR LA DIFICULTAD)	_____		
45	¿Qué recomendaría para superar esa dificultad o problema?:	_____		
46	¿Cuál de los siguientes vínculos o relaciones cree usted que más influye para obtener una incorporación: (LEER OPCIONES Y MARCAR SOLO UNA)	Conocer un empleado..... 1 Una recomendación del partido..... 2 Pagar extra o macutear..... 3 Ninguno (NO LEER)..... 4 Otro mencionado (ESPECIFICAR): _____ 6		
47	¿Qué tan honrado o corrupto considera usted que es el personal que trabaja en la institución que se ocupa de la incorporación de ASFL? En una escala donde 1 es muy corrupto y 10 es muy honrado, ¿qué nota le pondría a este personal?			
	GRADO INTEGRIDAD	Muy corrupto	Muy honrado	NS
a	Los empleados de la PGR que atienden durante el proceso de incorporación.....	1 2 3 4 5	6 7 8 9 10	88
b	Los altos funcionarios de la PGR.....	1 2 3 4 5	6 7 8 9 10	88
c	El Procurador General de la República....	1 2 3 4 5	6 7 8 9 10	88

Para finalizar quisieramos conocer su opinión sobre el apoyo económico del gobierno a las ASFL		
48	¿Cuál criterio considera usted debe utilizar el Estado para asignar fondos a la ASFL?	_____
49	A su juicio, ¿los criterios que ha utilizado el Estado para asignar fondos a las ASFL son o no apropiados?	Son apropiados..... 1 No son apropiados..... 2 NO SABE..... 8 REHÚSA..... 9
50	¿Por qué?	_____
51	¿Ustedes están de acuerdo o en desacuerdo con el uso de recursos del presupuesto nacional para ayudar a las ASFL?	De acuerdo..... 1 En desacuerdo..... 2 No Sabe..... 8 Rehúsa..... 9 Otra respuesta (ESPECIFICAR) _____
52	¿Hay algún otro comentario, observación o recomendación que usted quisiera hacer? ¿Cuál?	_____
EVALUACION DE LA ENTREVISTA		
53	¿El entrevistado mostró un interés:	Alto..... 1 Regular..... 2 Bajo..... 3 Pésimo..... 4 S.R..... 8
54	¿La comprensión de las ideas, de las propuestas y del lenguaje fue:	Muy buena..... 1 Buena..... 2 Regular..... 3 Mala..... 4 S.R..... 8
55	¿La confiabilidad de las respuestas puede ser evaluada como:	Alto..... 1 Regular..... 2 Bajo..... 3 Pésimo..... 4 S.R..... 8
56	OTRAS OBSERVACIONES DEL ENTREVISTADOR: _____	

REVISE EL CUESTIONARIO ANTES DE DESPEDIRSE DEL ENCUESTADO Y LUEGO ENTREGUE A SUPERVISORA

DURACIÓN DE LA ENTREVISTA:

--	--

MINUTOS

Fecha de la entrevista

ANEXO 3

**PROCEDIMIENTO UTILIZADO PARA LA SELECCIÓN DE LA MUESTRA DE LAS
ASOCIACIONES SIN FINES DE LUCRO.**

ANEXO 3

PROCEDIMIENTO UTILIZADO PARA LA SELECCIÓN DE LA MUESTRA DE LAS ASOCIACIONES SIN FINES DE LUCRO.

- A partir de los archivos de la Procuraduría General de la República, se identificaron todas las ASFL que fueron incorporadas entre el 1 de enero del 2004 al 8 de abril del 2005, fecha en que se promulgó la nueva Ley de incorporación de las ASFL (Ley 122-del 2005) que derogó la Ordenanza 520 del 1920.
- Se elaboró una ficha para recopilar las informaciones que contenía el decreto de incorporación: nombre de la asociación, número y fecha del decreto y lugar de asiento. En total se registró la incorporación de 1,430 ASFL durante el período considerado, de las cuales 628 correspondían al Distrito Nacional y la provincia de Santo Domingo, 48 a Santiago y 25 a Baní.
- Para proceder a seleccionar una muestra aleatoria sistemática se estratificaron todas las ASFL incorporadas en ese período, clasificándolas en cuatro grupos: DN/SD, Santiago, Baní, y resto del país. A partir de la nueva distribución se hizo la selección de la muestra del listado formado por DN/SD, Santiago y Baní. que en la primera selección ascendió a 137 casos. Luego de evaluar los casos seleccionados se puso en evidencia que el número de ASFL de estas dos últimas localidades era insuficiente para lograr un análisis desagregado de la información y se tomó la decisión de concentrar el esfuerzo del estudio en la Provincia de Santo Domingo y en el D. N., utilizando una muestra de 125 casos.
- Con el objetivo de completar la información de la muestra seleccionada, se hizo una nueva revisión de la base de datos electrónica de la Procuraduría, agregando la dirección de la ASFL y el nombre de su representante principal con dirección y número telefónico. Lamentable en la base de datos de la PGR sólo aparecieron 12 teléfonos del total de 125 casos seleccionados en la muestra de la Zona Metropolitana de Santo Domingo. Ante esta dificultad hubo que cruzar esta información con otras bases de datos (ONAPLAN Y DGII). Aún así, sólo se logró completar la información necesaria para identificar a los informantes en 60 casos.
- La falta de información para poder tener acceso a los informantes obligó a modificar la estrategia de levantamiento de información, limitando el alcance y el tamaño de la muestra. La muestra perdió su carácter aleatorio ya que sólo pudieron ser incluidas las ASFL para las cuales se disponía de número telefónico que permitiera hacer la cita previa o que, a pesar de no contar con este dato, estaban localizadas en un area geográfica que formaba parte del itinerario de los entrevistadores. En cuanto a la cantidad de informantes, las dificultades de acceso conllevaron una reducción de 125 casos originalmente previstos a 62 ASFL que, tras un arduo trabajo del personal de campo, fueron finalmente entrevistadas: 34 en el Distrito Nacional y 28 en la Provincia de Santo Domingo (ver lista anexa).
- Se definió como informante de esta encuesta al ejecutivo, directivo o persona de la asociación que realizó el trámite de incorporación o que le dio seguimiento y conocía del proceso y sus dificultades. El ejecutivo podía estar acompañado por otra persona conocedora del tema, incluyendo la persona contratada para hacer el trámite.

INSTITUCIONES SIN FINES DE LUCRO ENTREVISTADAS (CON TELEFONOS Y/O UBICACIÓN RESPONSABLES)

No.	NOMBRE ASFL Y LUGAR DE DOMICILIO SANTO DOMINGO, DISTRITO NACIONAL	SECTOR	TELEFONO	EJECUTIVO RESPONSABLE	SECTOR	TELEFONO	DECRETO	FECHA
1	Fundación Salud, Educación y Equidad Social, Ave. México No.40-A, Edif. San Carlos, 2do. Nivel, suite 204,	San Carlos		Yosiry Tolentino		687-5967	612-04	07/07/2004
2	Organización Humanitaria de los Bateyes en Rep. Dom. (OHUBARDO), C/Primera (Carlos Ricart) No.7,	Arroyo Hondo	366-8122	Jean Marie Michel			294-04	05/04/2004
3	Fundación Comunitaria Unión y Trabajo (FUNCUT), C/Primera No.1,	Barrio Paraiso, San Luis	236-1265 - 236-1560	Andrés Beltrán		236-1265 - 236-1560, Fax 222-2709	294-04	05/04/2004
4	Fundación de Ayuda al Chofer Turístico (FUNACHOTUR), C/4 No.16, Carret. Sánchez	Honduras del Oeste (INVI),	532-8261	Heidy Abreu, Carretera Sánchez, Km.10,	Bo. INVI	481-9020	372-04	23/04/2004
5	Sociedad Jurídica Dominicana (JURIDOM), Ave. Venezuela No.20,	Ens. Ozama	595-2778	Maritza Cordero, Ave. Tercera No.8,	Urb. Los Tres Ojos		506-04	07/06/2004
6	Asoc. San Pedro Angels DR., Ave. J.F. Kennedy No.10,	Miraflores	541-5200	Juan Barceló		541-5200, 682-4852, 686-1147	136-04	24/02/2004
7	Ministerio Evangélico Llamados a la Obediencia, C/Peatón 7, No.8,	INVI	442-2740, 533-2849	José Antonio Montero Mejía			54-04	28/01/2004
8	Asoc. Tributaria de la Rep. Dom. (ATRIRD)C/Santiago Esq. Pasteur, Suite 319	Gazcue	685-9171	Eunice Altagracia Arias Torres, C/Primera No.14, Los Caminos,	Arroyo Hondo	562-6880	54-04	28/01/2004

No.	NOMBRE ASFL Y LUGAR DE DOMICILIO SANTO DOMINGO, DISTRITO NACIONAL	SECTOR	TELEFONO	EJECUTIVO RESPONSABLE	SECTOR	TELEFONO	DECRETO	FECHA
9	Sociedad Agencia de Eventos y Congresos Internacionales (ADEC Internacional), C/16 de Agosto No.82,	San Carlos		Indhira Lora Lugo, C/16 de Agosto No.82,	San Carlos		136-04	24/02/2004
10	Fundación Máximo Lebrón para la Orientación y Protección de la Familia, C/Francisco Cerón No.6,	San Antón	658-5452	Máximo Lebrón			136-04	24/02/2004
11	Federación Internacional de Asociaciones de Ayuda Social, Ecológica y Cultural (FIADASEC), C/Eduardo Vicioso No.56,	Bella Vista	565-7174	Efraín Villegas, Eduardo Vicioso No.56,	Bella Vista	565-7174	137-04	24/02/2004
12	Fundación Geriátrica Julia Martínez, C/Socorro Sánchez No.103,	Gazcue		Altagracia León, Gilda de la Rosa, Dionis Alt. Madera Azcona		686-7860		
13	Club de Leones Santo Domingo, María Auxiliadora, C/Las Damas No.106,	Zona Colonial	685-5965	Nilba Diomares de Peña, C/Manuela Diez No.57,	Maria Auxiliadora	685-5965	252-04	24/03/2004
14	Asoc. Dominicana de Escalada y Montañismo, C/Roma Esq. Nuñez Dominguez,	Sector La Julia	412-2053	Francisca Elizabeth D'archille, C/Fantino Falco No. 41,	Naco Dorado	412-2053	252-04	24/03/2004
15	Fundación Frontera Futuro, C/César Nicolás Pénsón No.73,	Gazcue		Jose Domingo Contreras Guerrero		595-0256, 597-6060	252-04	24/03/2004
16	Fundación Universo Tierra y Vida (FUNTIVIDA), C/ Las Carreras No.51,	Ciudad Nueva	682-5521	Nicanor Antonio Marcano, C/Las Carreras No.51,	Ciudad Nueva	567-6706	546-04	16/06/2004

No.	NOMBRE ASFL Y LUGAR DE DOMICILIO SANTO DOMINGO, DISTRITO NACIONAL	SECTOR	TELEFONO	EJECUTIVO RESPONSABLE	SECTOR	TELEFONO	DECRETO	FECHA
17	Fundación Santa Lucia, Ave. Rómulo Betancourt No.483, Plaza Violeta, Local 3C			Marilyn Roa de Alcántara, C/Central No.5,	Ens. Alfimar		818-04	11/08/2004
18	Asoc. De Ex pensionados de los desaparecidos Bancos, Baninter y Bancomercio, C/ La Sirena No.5,	Urb. Miramar	532-3934	Guarocuya Antonio Escotto, Calle La Sirena No.5,	Miramar	532-3934		
19	Instituto Nacional para la Prevención y Tratamiento de los Trastornos de la Audición, Euclides Morillo No.45,	Arroyo Hondo	622-7038	Freddy A. Ferreras Mendez			547-04	16/06/2004
20	Fundación Amigos de las Comunidades, Jiménez Moya No.17,	La Feria		Tania Ferreras Eusebio, Jiménez Moya No.17,	La Feria	535-4477	547-04	16/06/2004
21	Fundación Dr. Juan Francisco Benoit, Pedro Henríquez Ureña No.85,	La Esperilla	688-8527	Bertilia Lora Vda. Benoit		685-36717	845-04	12/08/2004
22	Fundación de Autogestión, Calle Cesar Nicolás Penson No.58,	Gazcue		Lic. Cecilio D. Diaz Carela			834-04	11/08/2004
23	Fundación Social de los Barrios (FUNSOBAR) (Fundación Nacional de ONG) - c/ Sánchez Km.10, manzana 1 No.4	Residencial Jose Contreras	537-8447	Ana Bautista, Félix Perdomo, Víctor Aquino	565-3223, 385-0718, 385-0718			

No.	NOMBRE ASFL Y LUGAR DE DOMICILIO SANTO DOMINGO, DISTRITO NACIONAL	SECTOR	TELEFONO	EJECUTIVO RESPONSABLE	SECTOR	TELEFONO	DECRETO	FECHA
24	Fundación Educativa para el Desarrollo Lope de Vega de Apoyo a la Madre Soltera y Tecnificación a las personas con discapacidad, Ave. Francia No.101 B,	Gazcue		Maria del Carmen Abad			1480-04	11/11/2004
25	Centro de Salud, Desarrollo y Capacitación (CENSADEC), Juan José Duarte esq. Paraguay No.75,	Ens. La Fe		Rosa Julia Martínez, Juan Puarte No.75	Ens. La Fe		1593-04	16/12/2004
26	Unión para la Ayuda de los Trabajadores del Transporte y Afines, Dr. Betances No.81,	Sector Mejoramiento Social	685-4784	Amparo de Js. Valenzuela			1517-04	26/11/2004
27	Consejo Nacional para el Desarrollo Estratégico de la República Dominicana, Calle Anacaona No.20,	Santa Cruz, Villa Mella		Obispo Mario Lora			1548-04	13/12/2004
28	Fundación Justicia y Transparencia, Plaza Royal, Ave. Máximo Gómez No.41, esq. Jose Contreras,	Gazcue	333-7688	Trajano Vidal Potentini Adames, Calle Rodríguez Objio No.2, Edif. Resca I, Apto. 201,	Gazcue		1593-04	16/12/2004
29	Fundación Desarrollo Sostenible Comunitario (FUNDESCO), Pepillo Salcedo No.14, tercer piso,	Ens. La Fe.	724-3916	Gregorio Ant. Rosario			1593-04	16/12/2004

No.	NOMBRE ASFL Y LUGAR DE DOMICILIO SANTO DOMINGO, DISTRITO NACIONAL	SECTOR	TELEFONO	EJECUTIVO RESPONSABLE	SECTOR	TELEFONO	DECRETO	FECHA
30	Asociación de Taxistas Turísticos del Hotel Marriot, Ave. Máximo Gómez No.50,	La Esperilla	472-1836	Luis Augusto Mejia Casado			1548-04	03/12/2004
31	Casa de la Cultura de la Zona Colonial, Calle Mercedes esq. 19 de marzo No.208			Iris Alt. Cabrera Alvarez, Calle Arz. Porte No.705,	Ciudad Nueva		1593-04	16/12/2004
32	Asoc. De Juristas Dominico-Francesa, Calle Santiago esq. Pasteur, Plaza Jardines de Gazcue, Suite 231,	Gazcue,	686-5288, fax 686-5289	Julio Anibal Fernández, Calle Porfirio Herrera, Edif. Alfonso VI, Apto. 102		449-7151	1593-04	16/12/2004
33	Fundación Educativa san Francisco de Sales, Calle Galván No.38,	Don Bosco		Lic. Mercedes Fonseca Caamaño		937-0198	189-05	21/03/2005
34	Fundación Proyecto Hogar Seguro R.T., Prolongación Hatuey No.18, Edif. Jose Marcia Melo,	El Millon	531-5400, 532-3189, 258-3189	Neyvi Taveras Prolongación Hatuey No.18, Edif. Jose Marcia Melo,	El Millon		47-05	01/02/2005
35	Iglesia Evangélica Menonita Luz y Vida, Ave. México No.4, Apto. 1986),	próximo al Puente Mella	682-8397	Marciano Ramirez			189-05	21/03/2005
36	Mujeres para el Desarrollo del Caliche, Calle 45 No.23,	El Caliche, Cristo Rey		Juana Epifania Reyes, Calle 45 No.23,	El Caliche, Cristo Rey		121-05	01/02/2005
37	Fundación Lebrón			Bartolo Lebrón Pérez, Plaza Mone 210, 2do. piso	Carretera Mella Km.9,	544-3833	121 -05	01/02/2005
38	Sistema de Combates Marciales Arácnidos – Escorpiones, Hnos. Pinson No.70,	Villa Consuelo		Johnny Portorreal Reyes			121 -05	01/02/2005

No.	NOMBRE ASFL Y LUGAR DE DOMICILIO SANTO DOMINGO, DISTRITO NACIONAL	SECTOR	TELEFONO	EJECUTIVO RESPONSABLE	SECTOR	TELEFONO	DECRETO	FECHA
39	Fundación Cristiana Comunitaria Unidos para Vencer, Ave. Iberoamericana 248,	Los Mameyes	593-8600	Rafael Ventura Calderon, Ave. Iberoamericana esq. Ave. 26 de enero,	Los Mameyes	593-8600	DECRETO	FECHA
40	Fundación Dominicana Madres Desamparadas, Calle San Francisco de Asis No.26,	Alma Rosa I	594-5068	Jacquelyn Sosa Bisonó		926-7062	DECRETO	FECHA
41	Avanzada Comunal Enseñando y Sanando, Charles De Galle No.32, apto. 2A		788-6069	Porfirio Olivo Holguín, Salle San José No.8, Residencial QD-15, Edif. B, Apto. 302		537-0642	DECRETO	FECHA
42	Asociación Evangelística Nuevo Rebaño de Jesucristo, Manzana T No.7, Urb. Hamarap,	Villa Faro	788-0939	728-0002, 531-2624		728-0002, 531-2624	DECRETO	FECHA
43	Fundación Integral amor y Paz, Manzana 4691, Edif. 10, Apto. 3B,	Invivienda	728-0002, 531-2624	Lic. Ercilia Azcona, Manzana 4691, Edif. 10, Apto. 3B,	Invivienda	728-0002, 531-2624	DECRETO	FECHA
44	Fundación para la Orientación y Desarrollo de Invivienda, Apto. 2D, Edif. 18, Manzana 4698,	INVIVIENDA		Delsa Ant. Sánchez Rodríguez			DECRETO	FECHA
45	Asociación de Comerciantes Detallistas Santo Domingo Oriental, Ave. Prolongación Venezuela No.62,	Los Tres Brazos		Tomas A. Rodríguez Marciano, Calle F No.13,	Trinitaria	591-5107	DECRETO	FECHA

No.	NOMBRE ASFL Y LUGAR DE DOMICILIO, SANTO DOMINGO, DISTRITO NACIONAL	SECTOR	TELEFONO	EJECUTIVO RESPONSABLE	SECTOR	TELEFONO	DECRETO	FECHA
46	Fundación Pro-Desarrollo del Tamarindo, Calle 3, Edif. 49, Apto. 102,	Hainamosa	695-3035	Juan Meli, Calle 3, Edif. 49, Apto. 102,	Hainamosa	695-3035	612-04	07/07/2004
47	Fundación Empresarial Pro-Ayuda Bomberos Zona Este Rep. Dom., Calle Marcos del Rosario 226, 3er. Nivel,	sector Los Mina	481-2880	Francisco Emilio Feliz Nin, Calle 3era. No.2,	San Gabriel, Km. 8 1/2, Carretera Sánchez	595-7876	1598-04	16/12/2004
48	Club Liga de Softboll Villa Duarte, Calle Olegario Vargas esq. Calle A	Villa Duarte		Jesus R. Barreras C.			1593-04	16/12/2004
49	Ministerio Evangelistico Jesús Toca las Naciones, Calle Activo 20-30 esq. 23 No.7,	Res. Kevin I, alma Rosa	591-3269	Magda Olivero Labouri			1548-04	13/12/2004
50	Fundación Desarrollo Oriental, Calle Eduardo Brito No.18,	Los Mameyes		Juan Jiménez Pérez, Calle Eduardo Brito No.18,	Los Mameyes		47-05	01/02/2005
51	Proyecto Centro Educativo Funnez, Calle 4 No. 5,	Resp. Alma Rosa		Nelson Ant. Peralta Collado, Calle 4 No. 5,	Resp. Alma Rosa	414-6576, 699-8582	122-05	23/02/2005
52	Fundación Ministerio Evangelistico, Calle Edén esq. San Miguel No.2,	San Bartolo, Los Frailes II	234-7098	Félix Contreras, Calle Edén esq. San Miguel No.2,	San Bartolo, Los Frailes II	234-7098	47-05	01/02/2005
53	Ministerio Unión y Poder de lo Alto, Calle 21 de enero No.9,	Hainamosa, El Almirante		Silvia Clase de Diaz, Calle 21 de enero No.9,	Hainamosa, El Almirante	414-7116	121-05	01/02/2005

No.	NOMBRE ASFL Y LUGAR DE DOMICILIO SANTO DOMINGO, D. N.	SECTOR	TELEFONO	EJECUTIVO RESPONSABLE	SECTOR	TELEFONO	DECRETO	FECHA
54	Asociación de Banca de Lotería del Municipio Santo Domingo Este, Calle Marginal 27, Plaza Lora, 3er. Piso.			Dario Batista Encanación,		595-5287, 596-2131	121-05	01/02/2005
55	Fundación La Milagrosa, C/Pina 207	Ciudad Nueva	682-6236					
56	Federación Comerciante y Empresarios Ramón Matías Mella, Ave. Restauradores No.3,	Sabana Perdida		Juan Mateo Diaz			1593-04	16/12/2004
57	Asociación Comunitaria Nuestro Esfuerzo, Calle Respaldo Proyecto No.9,	Brisas de las Palmeras, Sabana Perdida	239-3740	Ramona Mieses Pascual			372-04	23/04/2004
58	Federación de Iglesias Pentescotales Camino al Cielo, Calle Francisco A. Caamaño Deñó No.19,	La Barquita		Francisco Jones, Calle 1ra. No.152,	Mata Hambre		1351-04	18/10/2004
59	Movimiento de Iglesia Misión de los Apóstoles, Calle F No.3,	Villa Linda, Pantoja	263-0920	Revda. Ignacia de los Santos			122-05	23/02/2005
60	Fundación de Ayuda a los Niños Enfermos Provincia Santo Domingo, c/La Altigracia No.3A	Los Alcarrizos, Km. 14, Bco. Popular	561-1042	Eduardo Ant. Almonte Frias. c/Las Caobas No.28		937-8081, 5481050, 762-8754		
61	Fundación Mujer por la Educación y la Niñez del Municipio Santo Domingo Oeste, Calle Rómulo Betancourt No.8,	Los Alcarrizos		Ramona Payero Lora, Rómulo Betancourt No.20		560-4816	612-04	07/07/2004

No.	NOMBRE ASFL Y LUGAR DE DOMICILIO SANTO DOMINGO, DISTRITO NACIONAL	SECTOR	TELEFONO	EJECUTIVO RESPONSABLE	SECTOR	TELEFONO	DECRETO	FECHA
62	Fundación de Desarrollo de Pedro Brand, Kilómetro 28, Autopista Duarte No.809,	Pedro Brand		Carmen Magaly Pérez Paulino, Don Manolo No.809,	Pedro Brand	930-1174	294-04	05/04/2004

ANEXO IV

SOBRE EL CÁLCULO DE LOS INTERVALOS DE SATISFACCIÓN

ANEXO 4

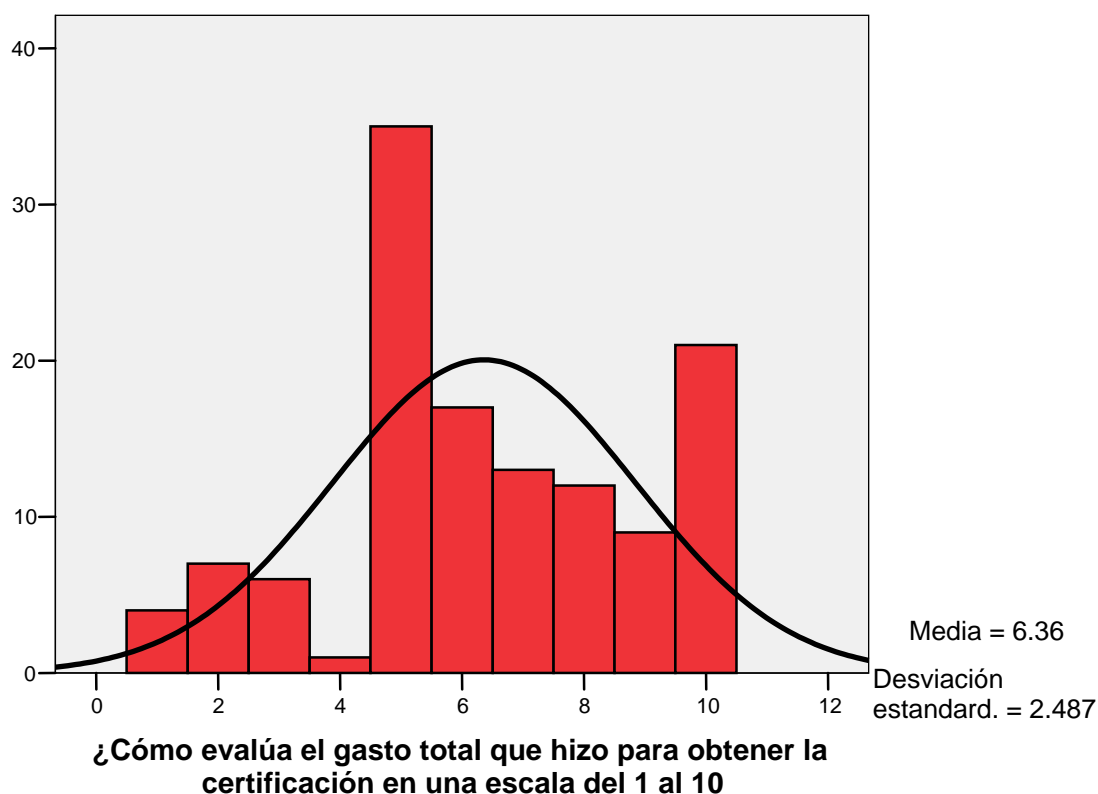
Sobre el cálculo de los intervalos de satisfacción

La construcción de la escala se basó en el siguiente procedimiento:

1. Obtención de la distribución empírica de una de estas (en nuestro caso la evaluación del gasto)
2. Obtención de los estadígrafos que la describían – la media y la desviación estándar—
3. Y el cálculo a partir de estos estadígrafos de los valores máximos de los intervalos, los cuales se exponen en la tabla que se da a continuación, en operaciones de suma y resta de la Desviación estándar a la media obtenida para obtener los 4 intervalos deseados.

Distribución empírica de la evaluación del gasto

Frecuencia

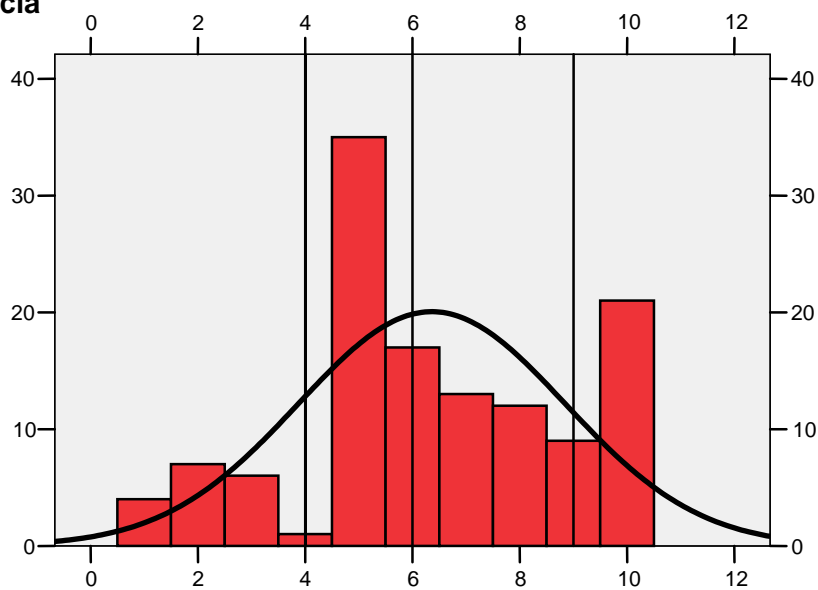


Media	Desviación estándar	Media \pm DS	Punto máximo de intervalo	Intervalos estimados
6.36	2.487	3.87 (-)	4	1 a 4
6.36	2.487	6.36	6	5 a 6
6.36	2.487	8.847(+)	9	7 a 9
6.36	2.487	--	---	10

Para poder realizar la comparación con las demás escalas de percepción de la satisfacción se generalizo la estructura de intervalos antes obtenida a todas las demás que aparecían en el cuestionario.

¿Cómo evalúa el gasto total que hizo para obtener la certificación en una escala del 1 al 10 ?

Frecuencia



Media = 6.36
Desv. Est. = 2.487
N = 125

¿Cómo evalúa el gasto total que hizo para obtener la certificación en una escala del 1 al 10

ANEXO 5

DE LA CONSTRUCCIÓN DE ESCALAS PARA OTRAS DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN

De la construcción de escalas para otras dimensiones de la satisfacción

Nueva dimensión	Preguntas Base SEESCYT	Preguntas Base P.N.
1 Satisfacción con facilidades acceso, instalaciones y equipos	36.a , 36.b	38.a , 38.b
2 Horario de atención y tiempo de espera	. 36.c, 36.d., 36.e	. 38.c, 38.d., 38.e
3 Información y orientación recibida	. 36.i, 36.j.	. 38.i, 38.j.
4 Servicio recibo prestado por personal	36.f, 36.g., 36.h., 38	38.f, 38.g., 38.h., 40
5 Costo por servicio	. 35	37
6 Favoritismo (igualdad acceso al servicio)	39	41
7 Grado integridad del personal	48: a., b., c.	50 a, b c

De la construcción de las escalas en estas variables

La construcción de las escalas en estas variables se hizo a partir del número de preguntas que la componían, utilizando la siguiente formulación:

Limite superior del primer intervalo = $N*4$

Limite superior del segundo intervalo = $N*6$

Limite superior del tercer intervalo = $N*9$

Limite superior del cuarto intervalo = $N*10$

Donde 4, 6, 9 y 10 son los límites de los intervalos cuando $N=1$, que no es mas que la escala obtenida para cada variable de satisfacción

Los límites inferiores se obtienen partiendo del límite superior del intervalo anterior +1

Ejemplo

Intervalos	Limite inferior	Limite superior	1 Satisfacción con facilidades acceso, instalaciones y equipos N=2
1	1	8	
2	9	12	
3	13	18	
4	19	20	

Lo mas importante de estas nuevas escalas es que son consistentes con la escalas anteriores y también entre ellas mismas.

El uso de los coeficientes de Spearman nos demuestra que las variables que conforman la dimensión están vinculadas con la variable obtenida en forma significativa a un nivel $\alpha=0.01$

Rho de Spearman		Satisfacción con acceso, instalaciones y equipos
Las facilidades de acceso a las oficinas de la PN	Coefficiente de correlación	.836(**)
	Sig. (bilateral)	.000
	N	231
Las Instalaciones y equipos (sala de espera, sillas, baños, etc.)	Coefficiente de correlación	.817(**)
	Sig. (bilateral)	.000
	N	231

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).