



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios en una  
municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023

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

**AUTORA:**

Padilla Cueva, Martha Alexandra (orcid.org/0009-0005-6146-4591)

**ASESORES:**

Dr. Haro Carranza, Julio Enrique (orcid.org/0000-0002-7058-4713)

Dr. Yache Cuenca, Eduardo Javier (orcid.org/0000-0001-9434-3351)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO — PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

A mi adorado padre José Rosario Padilla Calderón, por ser el principal motor de mis sueños, a quien desde el 2021 se convirtió en mi ángel, y aunque no lo tenga físicamente, lo abrazo con el corazón, a pesar que nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí. Tus bendiciones desde el cielo me protegen y llevan por el camino del bien. Por ti y para ti es todo mi esfuerzo y dedicación.

Te prometí culminar mi maestría,  
¡Promesa cumplida!

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios todopoderoso, por ser mi fortaleza y regalarme la dicha de estar con vida, por guiar mis pasos hacia el camino correcto y protegerme de toda enfermedad.

A mis asesores, Dr. Julio Enrique Haro Carranza y Dr. Eduardo Javier Yache Cuenca, por sus orientaciones y ayuda para culminar la presente tesis, en base a su experiencia y sabiduría han sabido direccionar mis conocimientos.

A mi abuelita Martha Calderón, quien desde el cielo me ilumina para seguir por el camino correcto.

A mi novio Juan Martínez, por nunca dejarme sola y siempre creer en mí, quien fue mi motivador cuando parecía que me iba a rendir.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, JULIO ENRIQUE HARO CARRANZA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023", cuyo autor es PADILLA CUEVA MARTHA ALEXANDRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 19 de julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
JULIO ENRIQUE HARO CARRANZA <b>DNI:</b> 09082279 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7058-4713	Firmado electrónicamente por: JHAROCA10 el 09- 08-2023 10:53:10

Código documento Trilce: TRI – 0602054





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, PADILLA CUEVA MARTHA ALEXANDRA, estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: “Gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023”, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
PADILLA CUEVA MARTHA ALEXANDRA <b>DNI:</b> 72795253 <b>ORCID:</b> 0009-0005-6146-4591	Firmado electrónicamente por: MAPADILLA el 28-08- 2023 16:36:57

Código documento Trilce: INV - 1265823



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>16</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	16
3.2. Variables y Operacionalización.....	18
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	22
3.5. Procedimientos.....	23
3.6. Método de análisis de datos .....	24
3.7. Aspectos éticos .....	24
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>25</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>37</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>44</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>45</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>46</b>
<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Nivel de gestión administrativa en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.	35
Tabla 2. Niveles de las dimensiones de gestión administrativa en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.	36
Tabla 3. Nivel de calidad de servicio en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.	38
Tabla 4. Niveles de las dimensiones de calidad de servicio en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.	39
Tabla 5. Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov de la Gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023	41
Tabla 6. La Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.	42
Tabla 7. La planeación de la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.	43
Tabla 8. La organización de la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.	44
Tabla 9. La dirección de la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.	45
Tabla 10. El control de la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.	46

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Nivel de gestión administrativa en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.	35
Figura 2. Niveles de las dimensiones de gestión administrativa en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.	37
Figura 3. Nivel de calidad de servicio en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.	38
Figura 4. Niveles de las dimensiones de calidad de servicio en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.	40
Figura 5. La Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.	42
Figura 6. La planeación de la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.	43
Figura 7. La organización de la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.	44
Figura 8. La dirección de la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.	45
Figura 9. El control de la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.	46

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar el nivel de relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.

Se realizó un estudio de tipo básica, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental – transversal y nivel correlacional simple; utilizando una muestra de 246 usuarios de una municipalidad de Trujillo. Se emplearon cuestionarios para cada variable de estudio, los cuales contaron con 20 ítems cada uno.

Entre los resultados encontrados mediante la prueba no paramétrica de correlación de Spearman, se obtuvo para la gestión administrativa y calidad de servicio un coeficiente de 0.941, para la planeación de la gestión administrativa y calidad de servicio 0.800, para la organización de la gestión administrativa y calidad de servicio 0.702, para la dirección de la gestión administrativa y calidad de servicio 0.722, para el control de la gestión administrativa y calidad de servicio 0.485, habiendo alcanzado todo un nivel de significancia de 0.000. Teniendo como conclusión que la gestión administrativa se relaciona de manera directa y altamente significativa con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.

**Palabras clave:** Atención al ciudadano, gestión municipal, servicio al usuario, calidad de servicio.

## ABSTRACT

The main objective of this research is to determine the level of relationship between administrative management and quality of service among users in a district municipality of Trujillo, La Libertad, 2023.

A basic study was carried out with a quantitative approach, non-experimental - cross-sectional design and simple correlational level; using a sample of 246 users of a municipality of Trujillo. Questionnaires were used for each study variable, with 20 items each.

Among the results found by means of the nonparametric spearman correlation test, a coefficient of 0.941 was obtained for administrative management and quality of service, for administrative management planning and quality of service 0.800, for administrative management organization and quality of service 0.702, for administrative management direction and quality of service 0.722, for administrative management control and quality of service 0.485, all having reached a significance level of 0.000. The conclusion is that administrative management is directly and highly significantly related to the quality of service for users in a district municipality of Trujillo, La Libertad, 2023.

**Keywords:** Citizen service, municipal management, user service, quality of service.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad el estudio sobre la mejora y reestructuración de la gestión administrativa es crucial para las organizaciones públicas, dado que se puede evidenciar que la calidad de servicio es inadecuada lo que provoca incomodidad, fastidio y caos en los usuarios, ya que no se les brindan soluciones, si no que sus solicitudes o requerimientos pasan por procesos estrictamente lentos que les genera estrés, para ello se debe medir de manera constante la capacidad y competitividad de sus servidores. Esto conlleva a tener planes y estrategias para su desarrollo continuo, con el fin de cumplir las demandas y cubrir las necesidades de los usuarios, pues tal como indica Molina (2014) la gestión administrativa de las organizaciones determina la calidad de los servicios prestados.

La utilización de medios de atención ha ido cambiando con el paso del tiempo, hoy en día los medios digitales han tenido un crecimiento importante, pero ha sido negativo para los servidores con diversidad funcional, y personas adultas mayores, ya que aún existe desconocimiento y falta de capacitación que no les brindan en sus organizaciones, Saavedra (2019) nos dice que todas las organizaciones sostienen como misión impulsar las habilidades de sus servidores, para que cada dificultad que se les presente se convierta en una oportunidad para que tengan experiencias triunfantes.

La Gestión administrativa tiene como único fin gestionar la economía que percibe el estado, con el único objetivo de prestar servicios de alta calidad, siempre poniendo como prioridad las necesidades de los usuarios, sin embargo, a pesar de los intentos de mejoría, la gestión administrativa cuenta con procesos extensos que producen lentitud en cualquier trámite o solicitud, y esto se observa con aumento en las municipalidades. El empeño que se pone para contrarrestar la mala opinión de la gestión administrativa muchas veces es notable, pero estos no cuentan con incentivos ni planeación, lo que da como resultado que se tengan cambios minúsculos, que no sean notorios, produciendo enfado en los usuarios, que los lleva a solicitar que el estado les dé una calidad de servicio mejor y atender sus solicitudes con prontitud.

(Presidencia del Consejo de ministros, 2019), aprobó la Norma cuyo fin es mejorar en la administración pública, la calidad de los servicios dados, en beneficio de los usuarios. A pesar de ello, son las organizaciones públicas, las que están catalogadas como entidades que brindan una pésima gestión, producto de brindar a los usuarios una mala calidad de servicio, tecnología anticuada y tiempo de espera recargado. Esta realidad solo nos proyecta a tener a los usuarios con poca aceptación hacia las autoridades.

Luego de la problemática comentada anteriormente, el problema que se formuló es: ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023?, como problemas específicos se formularon: ¿Cómo se relaciona la planeación de la gestión administrativa con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023?; ¿Cómo se relaciona la organización de la gestión administrativa con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023?; ¿Cómo se relaciona la dirección de la gestión administrativa con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023?; ¿Cómo se relaciona el control de la gestión administrativa con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023?.

El desarrollo del problema está basado en diferentes justificaciones. En cuanto a la justificación teórica se conceptualizó en teorías, conceptos fundamentales y la apreciación que tienen los usuarios de la relación entre las 2 variables que están siendo estudiadas, con el fin de establecer modelos teóricos sobre esta base que puedan ser utilizados por otros investigadores. En relación a la justificación práctica, el presente estudio encuentra su valor en que, a través de las herramientas utilizadas, con los resultados obtenidos se podrá examinar la relación entre ambas variables, y que mediante estos datos los servidores públicos adopten las medidas de corrección para lograr sus objetivos, permitiendo este estudio como modelo práctico para que otras municipalidades lo utilicen como guía. A nivel social este estudio se justifica por la importancia de participación de usuarios de la municipalidad, puesto que a través de su intervención se lograrán ejecutar mejoras; debemos hacer hincapié que estas participaciones necesitan ser de manera reiterada, dado que las sociedades

evolucionan y los servicios tiene que adecuarse para garantizar a los nuevos requerimientos. De ese modo, se desea darle un final al desagrado de los usuarios que forman parte de estos servicios. Desde la contribución metodológica, la investigación utilizó el diseño correlacional simple, y se realizó el uso de instrumentos de obtención de datos que permitieron recopilar información, para esto, los cuestionarios pasaron por un proceso de validación.

En este sentido, el objetivo general que la investigación expuso, es el siguiente: Determinar el nivel de relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023; Los objetivos específicos establecidos son: (a) Determinar el nivel de relación entre la planeación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023. (b) Determinar el nivel de relación entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023. (c) Determinar el nivel de relación entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023. (d) Determinar el nivel de relación entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.

La presente investigación planteó la siguiente hipótesis general, H1: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023. Las hipótesis específicas planteadas son, H1: (a) Existe una relación significativa entre la planeación de la gestión administrativa y la calidad del servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023. (b) Existe una relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y la calidad del servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023. (c) Existe una relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad del servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023. (d) Existe una relación significativa entre el control de la gestión administrativa y la calidad del servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Se inicia mostrando diversas investigaciones en el campo nacional relacionadas al presente proyecto de investigación:

En su estudio, Nunura (2022), buscó establecer la relación entre las 2 variables en el municipio de Ferreñafe. La tesis utilizó un diseño transversal no experimental, utilizando el cuestionario como herramienta de medición con 30 usuarios como muestra. Teniendo como resultado que las variables de dicho estudio se asocian significativamente, según los hallazgos.

Presentado ahora el artículo de Alvarado y Paca (2021), estudio elaborado en la ciudad de Lima en una institución de Salud, en donde se propuso como finalidad en cuanto a las 2 variables, establecer su apreciación, siendo un estudio en el cual se utilizó la metodología básica, de enfoque cualitativo, en la cual como técnica se empleó la encuesta, teniendo como muestra 7 personas. Obteniendo como resultado que los usuarios no estaban satisfechos con la atención ya que tienen la percepción que los profesionales de Salud no están involucrados con su trabajo, y no tienen un trato adecuado. Siendo importante que los profesionales sean empáticos, se dejen entender por los usuarios y puedan ofrecer un servicio de calidad, priorizando el profesionalismo de su parte.

Segura (2022), realiza un estudio en la ciudad de Paita. Teniendo como meta primordial establecer las relaciones de las variables, se contó con un estudio transversal no experimental, y se utilizó como muestra 363 usuarios. Por último, se estableció que entre las variables hay una relación característica, la cual alcanzó un alto nivel.

La investigación de maestría presentada por Marín (2022), tiene como fin establecer la relación de variables, para lograr esto se tuvo un estudio de alcance correlacional – cuantitativo. Se entregaron cuestionarios por cada variable a 200 personas que fue el total de la muestra, obteniendo la conclusión que existe una relación de variables bastante fuerte. Según los ciudadanos encuestados, el nivel de la variable “Gestión municipal” fue considerado muy alto con el 39%, después de muy bajo con el 23%, luego de nivel bajo con 18.50%, seguido de un 13% en nivel medio, y al final con un 6.50% el nivel alto; predominando “muy

alto”. El nivel de “calidad de servicio” se consideró muy alto con 40%, luego de 22% en nivel bajo, seguido de 19% en nivel muy bajo, continuando con 17.50% en nivel medio, y para finalizar con un 1.50% el nivel alto; predominando el nivel muy alto en esta variable.

Matute (2018), propuso en su investigación hallar el nivel de calidad de un servicio en un municipio, y para ello su investigación no fue explicativa, por lo tanto, fue descriptiva, y contó con un estudio no experimental; el total de pobladores constituyeron la población y mediante un muestreo se obtuvo una muestra de 374. Utilizaron la encuesta como técnica de recolección, y se basaron el modelo SERVQUAL. Como conclusión determinar que el servicio brindado es apto y bueno, en donde los usuarios se encuentran satisfechos.

También se presenta el artículo científico de López (2020), el cual tuvo como fin estudiar la relación entre variables, fue no experimental transversal con un estudio relacional, aplicando un cuestionario de opinión como instrumento en una muestra con 382 usuarios, La validez de los resultados fue confirmada por tres expertos en gestión pública. Finalmente se obtuvo como conclusión que las variables investigadas están significativamente relacionadas.

Saavedra (2019), planteó en la tesis elaborada en Universidad Nacional Federico Villarreal, lo siguiente: “Determinar la relación de variables”; fue de nivel correlación y se utilizó el diseño no experimental, se emplearon como técnicas cuestionarios aplicados en una muestra de 33 trabajadores, los mismos que fueron de contribución para lograr el fin de la investigación. Mediante los cuestionarios aplicados se obtuvo que la primera variable es aceptada como regular por el 42.42%, deficiente por el 30.30% y competente por el 27.27%, también se observa que la segunda variable tiene una aceptación del 42.42% como mala, como regular por el 36.36%, y finalmente el 21.21% dice que existe una calidad de servicio aceptable. Estableciendo una relación característica en las variables.”.

Otro estudio a nivel nacional es de Silva (2019), que se centra en la calidad de servicios y busca identificar cuál es la influencia en las habilidades de las directoras referente al nivel de servicio que brindan en sus instituciones. Se

empleó el diseño transversal y no experimental e incluyó en su muestra a 155 docentes, utilizando como instrumento 2 escalas de opinión o percepción. Concluyendo que el 85% de docentes perciben que la primera variable en su institución es de alta calidad, y el 12.5 % percibe que es de calidad, determinando que la influencia en las habilidades de las directoras fue de 45.63% relacionado con la calidad de servicio.

También tenemos a Corrales y Sullca (2022), quien enfoca su estudio en estrategia competitiva y calidad de servicio aplicado en un programa, en donde hubo como finalidad hallar la relación de las variables nombradas y contó con 309 clientes como muestra, el cual fue cuantitativo y tuvo un diseño no experimental, los cuales fueron estudiados utilizando como técnica la encuesta; en sus conclusiones determina que ambas variables poseen una directa relación estadísticamente significativa, por lo cual se debe contar con personal que domine la innovación tecnológica para acelerar los canales de atención y mejorar la problemática existente.

León (2017), realizó una investigación mediante un diseño descriptivo, en donde se empleó un cuestionario utilizado por 139 usuarios; finalmente se determinó que las variables mencionadas en la investigación tienen una valiosa relación.

A nivel internacional de ha considerado los siguientes antecedentes:

Al respecto, Armas (2022), en su artículo científico tuvo como finalidad examinar la incidencia de estas dos variables “calidad de servicio” y “satisfacción”, llevando a cabo un estudio cuantitativo, con 90 personas que fueron incluidas en la población, teniendo como herramienta de medición la encuesta, mediante la cual se obtuvo como conclusión que la primera variable afecta a los usuarios de las organizaciones de Costa Rica en cuando al grado de satisfacción; estos resultados indican que se tiene que perfeccionar la capacidad de respuesta de las municipalidades, debido que no se está obteniendo la satisfacción de los usuarios. Debido a esto, la presente investigación propone como aporte aplicar sus indicadores de gestión en las distintas municipalidades, para examinar la primera variable en mención y su repercusión con la segunda variable.

Sanjay (2023), en su estudio tiene como fin analizar la relación de las 2 variables. Los elegidos para esta investigación fueron 419 usuarios, los cuáles fueron encuestados mediante un cuestionario. Para probar la hipótesis principal, se utilizó ecuaciones estructurales. Se obtuvo que las variables están asociadas de manera significativa y esto logra que los usuarios estén satisfechos.

Otro artículo que pertenece a Pangeiko y Romeo (2022), en su investigación, establece como meta principal la exploración de la literatura para determinar el vínculo entre las variables. Este estudio se realizó en Namibia y comprende 5 dimensiones; teniendo como conclusión que ambas variables se encuentran justificadas en la literatura y esto da pie a tener infinidad de estudios cuantitativos. Sin embargo, en este artículo proponen una investigación mayor de manera cualitativa entre las variables mencionadas, ya que los resultados obtenidos no fueron convincentes debido a que en diferentes estudios se encontraron relaciones directas e indirectas entre las variables.

Se expone ahora la investigación de Leng (2019), estudio realizado en Malasia, tuvo como fin entender el impacto de las 2 variables, realizando una investigación cuantitativa, utilizando como método de medición la encuesta en una población de 253 usuarios. Se concluyó que el papel que desempeña la calidad de servicio es crucial tanto en la identidad corporativa como en la satisfacción del cliente, por lo cual, las empresas y entidades deben ofrecer una calidad de servicio por encima de los estándares a los usuarios, ya que la falta de ello afectará su grado de satisfacción.

Rojas et al. (2018), en su estudio propusieron evaluar qué factores afectaban la calidad y la imagen, y de qué forma esto causa afectación en la satisfacción de los usuarios que recibían algún servicio en una organización pública, y concluyeron que la eficiencia y la disminución de tiempos de atención causan efectos mayores en la satisfacción de los usuarios.

En su artículo, Boon et al. (2016), realizó su estudio en Malasia debido a que había descontento por la calidad de educación proporcionada por las instituciones de educación superior, considerando las dimensiones establecidas por el modelo SERVQUAL, teniendo como muestra 150 estudiantes, a los cuales

se les entregó cuestionarios y también se aplicó la entrevista al gerente para consolidar los datos, obteniendo como resultado que los estudiantes consideran a la empatía como la más importante y de nivel de satisfacción más bajo, recomendando que las instituciones busquen certificarse con la ISO9000 para que puedan brindar a los estudiantes una calidad de servicio mejor.

Ahmed et al. (2017), buscan identificar si se está cumpliendo con brindar una atención médica de calidad, si el paciente se encuentra satisfecho y su lealtad haciendo una comparación con la atención pública y privada, para ello utilizaron 450 cuestionarios y los resultados fueron procesados usando el SPSS versión 23. Los autores pudieron determinar que los pacientes que recibían una atención privada recibían un mejor servicio de calidad en salud comparando con los pacientes atendidos en hospitales públicos.

También se tiene a Zivkovic et al. (2019), quienes evalúan la calidad del servicio proporcionada en las municipalidades de Bosnia y Herzegovina. Se empleó el modelo SERVQUAL, utilizando un cuestionario, el cual contiene dos subescalas, una para las perspectivas del cliente y otra para la apreciación de la calidad del servicio. Se utilizó una muestra de 300 usuarios y los datos fueron procesados mediante SPSS (v. 17.0). El resultado del análisis de datos fue que existen brechas importantes entre las perspectivas de los clientes y su apreciación de la calidad del servicio.

Finalmente, en el campo internacional se expone la investigación de Palacios et al. (2015), realizada en Manabí – Ecuador, que explica sobre la satisfacción y calidad de servicio, la cual tuvo como finalidad calcular en los usuarios el grado de satisfacción con el servicio en una dirección financiera municipal, realizando un estudio observacional, en el que se emplearon técnicas como cuestionarios y encuestas, para luego tabular los datos. Se contó con una población de 322 usuarios, los cuáles fueron elegidos de manera aleatoria. Concluyendo que existe un alto grado de satisfacción entre los usuarios, enfocándose en las dimensiones de empatía (72%) y seguridad (61%).

Entre las teorías que sustentan la gestión administrativa, Del Castillo y Salas (2019), explican que es primordial que esta variable deba incluirse dentro de una

estructura jerárquica, en la cual los trabajadores realicen funciones características basándose en los procedimientos establecidos por sus organizaciones. Una segunda teoría de Mendoza (2017), nos dice que esta variable es sistémica, debido a que nos conduce a realizar actos orientados al cumplimiento de objetivos mediante las funciones: planeación, organización, dirección y control.

Gavilánez et al. (2018), indica que es producto de una serie de pasos que buscan aprovechar al máximo los recursos que suelen ser escasos, por lo que buenas decisiones en alguna organización produciría un impacto positivo, caso contrario su impacto sería negativo. Y como última teoría, Soledispa et al. (2022), También afirman que se trata de un conjunto de tareas que nos facilitan a utilizar los recursos disponibles en las organizaciones para alcanzar nuestros objetivos y lograr excelentes resultados, si tenemos buena gestión administrativa, tendremos resultados positivos que nos permitan resolver los problemas que se nos aparezcan en el trayecto.

La variable gestión administrativa proviene de la administración científica, la cual según Taylor (1972), se basa en métodos y leyes científicas que permiten a los trabajadores mejorar su jornada laboral evitando pérdidas de tiempo y dinero. Su objetivo principal es alcanzar los más altos niveles de productividad. En mi opinión esta propuesta del autor en mención, fue importante para mí investigación porque me permitió concluir que una buena organización da resultados a las utilidades económicas de la sociedad.

Chiavenato (2001), Plantea cuatro principios: planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos para lograr las metas de las organizaciones. Como resultado, nos indica que la administración es fundamental para la existencia, la supervivencia y el éxito de las organizaciones.

Las dimensiones de la gestión administrativa se basan en lo indicado por Robbins y Coulter (2005), quienes nos dicen que conforme al enfoque de funciones tenemos las siguientes: planeación, organización, dirección y control.

Según Gonzales (2020), la planeación encabeza la gestión administrativa, la cual define, traza y establece actividades que se ejecutarán en un lapso de tiempo

determinado. Por otro lado, Armijo y Rivadeneira (2021) nos dicen que es una herramienta primordial e indispensable en las organizaciones, ya que la falta de planeación retrasaría las metas previstas y podría ocasionar el quiebre de las organizaciones.

Tal como dice Gonzales (2020), la dimensión de organización consiste en distribuir todos los tipos de recursos para ejecutar un proyecto y lograr los objetivos. A esto adicionan, Soledispa et al. (2022), que la organización tiene que ver con regularizar y organizar el trabajo para lograr las metas determinadas por las organizaciones.

La tercera dimensión que es dirección nos explica Burbano (2017), que es la herramienta que dirige a las organizaciones, y gracias a esto se definen los rumbos de las mismas, y permiten establecer objetivos y la organización de los proyectos, desde el enfoque de González (2020), entendemos que dirección abarca el cumplimiento de los planes establecidos, enfocando la dedicación y sacrificio a las metas trazadas, todo esto mediante el dominio del líder, la estimulación y comunicación.

Como última dimensión tenemos control, que de acuerdo a Gonzales (2020), nos permite evaluar que los objetivos propuestos estén acorde a las estrategias que se planificaron, para poder evaluar mejor los resultados finales y tomar decisiones más asertivas, a esto según Robbins y Coulter (2005), afirman que el último procedimiento es el control, debido a que aquí se origina la cuantificación del rendimiento y progreso de los servidores de las organizaciones, en base a las metas y tareas que se les asignaron en un inicio. Aquí se evalúa y corrige de qué manera se están desempeñando los trabajadores y la organización en conjunto. En esta dimensión se utilizan los siguientes indicadores para su evaluación: comparación de resultados y proponer hechos correctivos.

Dentro de las teorías que sustentan la calidad de servicio, tenemos a Martínez y Martínez (2007), quienes afirman que esta variable se encuentra proyectada en la evaluación de los usuarios, al momento de que conocemos su opinión tendremos una información poderosa para perfeccionar la calidad de servicio en las organizaciones. La competencia de las organizaciones cada año ha ido

creciendo, es por ello que se tomó decisiones en base al perfeccionamiento de la calidad de servicio, y de este método las organizaciones se puedan distinguir de su competencia. Como segunda teoría, tenemos a Sanjay (2023), que concluyen que esta variable es la causa principal para que un negocio o proyecto alcance su éxito total, y también nos dice que, para lograr una excelente calidad de servicio, el factor principal es la lealtad de los usuarios.

López (2013), indica que esta variable es uno de los puntos principales en las organizaciones; estas tienen que garantizar que cuentan con la capacidad suficiente para desenvolverse en esta área, debido a que es la primera impresión que reciben los usuarios por lo que es importante para mantener su preferencia, caso contrario, podría alterarse y se convertiría en un peligro. Pero, muchas veces es mal utilizada por las empresas, poniendo en riesgo su desarrollo y crecimiento.

Para medir la calidad de servicio, el modelo más utilizado según Zygiaris et al. (2022), es el SERVQUAL, este método engloba 5 dimensiones: confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad.

Debido a que no se estaba conforme con este modelo, Cronin y Steven (1994), proponen otro modelo SERVPERF, que muy distinto al que mencionamos anteriormente, este solo está considerando la percepción y no la expectativa del cliente o usuario, conceptúa las dimensiones del mismo modo que el modelo SERVQUAL.

En relación a la variable calidad de servicio, se encuentra fundamentada por las teorías nórdica y americana. La primera teoría según Gronroos (1984), para evaluar la calidad de servicio que los usuarios reciben emplea la imagen corporativa como componente principal. También considera la calidad técnica que es objetiva y se basa en la medición de cualidades que un usuario espera de un servicio, y la calidad funcional, que está basada al desenvolvimiento de los requerimientos del cliente.

La teoría basada en la Escuela Americana de, Parasuraman et al. (1988), utilizan el instrumento SERVQUAL, que sirve para determinar con precisión el nivel de

calidad de los servicios, este lo realiza en forma independiente a las percepciones y expectativa del usuario.

En la variable calidad de servicio, tenemos la dimensión confiabilidad, tal como indica Jaúregui et al. (2022), nos dicen que la confiabilidad es la capacidad que tienen las organizaciones para cumplir con los servicios ofrecidos, sin embargo, cuando un servicio no se ejecuta siguiendo los términos establecidos la imagen que se proyecte se verá afectada debido a los comentarios negativos de los usuarios insatisfechos. Alvarado y Paca (2021), indican que la confiabilidad es fija y segura, ya que permite lograr que los usuarios queden satisfechos con la atención dada.

Por otro lado, según Armas (2022), nos dice que la dimensión seguridad es la habilidad que tienen los servidores para generar confianza en los usuarios a los que están brindando un servicio. Mientras que, Palacios et al. (2015), indican que es la calificación de los servidores al realizar las metas propuestas, esto incluye su dignidad y confianza.

Armas (2022), explica que la capacidad de respuesta, es la decisión de asistir a los usuarios en cumplir en lo posible sus necesidades y brindar un servicio eficaz y de calidad. También tenemos el concepto de, Alvarado y Paca (2021), quienes nos indican que esta dimensión tiene relación con la disponibilidad que tienen los trabajadores para asistir y apoyar a los usuarios, ofreciéndoles respuestas rápidas y eficaces. Todo servicio que se brinda se mide en la manera que medimos la capacidad de reacción ante los requerimientos de los usuarios.

Alvarado y Paca (2021), sostienen que la dimensión empatía da a conocer lo que los usuarios requieren y así poder ofrecerles una atención de manera individual. Las necesidades de los usuarios son únicas y requieren ser atendidas como personalmente quisiéramos ser atendidos. Lo dicho por Pangeiko y Romeo (2022), es que esta dimensión aprecia la condición de solidaridad de las organizaciones y la atención eficaz a los usuarios. Mientras que, Bahadur et al. (2018), llegan a la conclusión que la “empatía” de los usuarios es capaz de anular cualquier efecto negativo debido a una mala experiencia de servicio, y también

es capaz de generar un compromiso mayor y lealtad de los usuarios hacia la organización.

Finalmente, Jaúregui et al. (2022), nos explican que la dimensión de tangibilidad tiene que ver con ofrecer servicios de calidad, ofreciendo buenos tratos, instalaciones cómodas con buena señalización. Y para finalizar, Alvarado y Paca (2021), mencionan que esta dimensión tiene relación con la infraestructura, equipamiento, profesionales y materiales del lugar. Evidentemente, esta dimensión es primordial para medir si un servicio es de alto nivel porque está directamente relacionado con la evaluación que los usuarios harán a la municipalidad con respecto a sus instalaciones, servidores, equipos, comunicación y trato que tienen hacia ellos, para hallar si el servicio que reciben es de calidad o no.

De acuerdo a las variables de la investigación, exponemos el marco conceptual:

Becerra y Piña (2016), nos dicen que la “satisfacción del cliente” es una expresión que explica la comodidad que sienten los usuarios acerca de un servicio o artículo que adquirió. Esta “comodidad” es producto de los esfuerzos de las organizaciones. Esta satisfacción termina con la adquisición del producto o servicio y con un conjunto de actitudes que suceden luego de esto, como son: fidelidad, sugerencia a otros y actitudes positivas. Lograr el gusto de los usuarios va más allá de elevar sus perspectivas. En mi opinión esta definición fue importante para mi investigación ya que se pudo determinar la valoración que tienen los usuarios con respecto al servicio que les brindan en la municipalidad, las expectativas de los servidores pueden ser positivas, pero el usuario es quien establece la calidad del servicio. Zhiyong et al. (2019), explica que, a largo plazo, el efecto sobre la satisfacción del cliente se ve reforzado por el clima innovador de la organización, mientras que el efecto sobre la satisfacción del cliente a corto plazo se debilita. También tenemos a Kei (2020), que explica que la satisfacción del cliente es un indicador del índice de rentabilidad de las organizaciones y existen diversos factores por la que se puede ver afectada como es, la disponibilidad económica de las empresas, la atención brindada por los servidores, entre otros.

Saavedra (2019), llega a la conclusión que “atención” es el talento que tienen las personas para darse cuenta, comprender y discernir ciertas cosas y metas que puedan existir.

Vásquez (2022), considera que la “gestión municipal” es contar con la capacidad de dirigir procesos, tener a cargo servidores y poder lograr metas, esto importante para que las sociedades logren salir adelante, ya que está presente en distintos ámbitos como son: Aumento de la economía, servicio a los usuarios, mejorar las instalaciones, gestionar servicios mínimos, entre otras cosas.

Presidencia del Consejo de ministros (2019), los “Resultados”, está referido al ofrecimiento de los servicios en las organizaciones de manera eficaz hacia los usuarios. El resultado de la gestión administrativa está basado en que los usuarios logren satisfacer sus necesidades con facilidad.

Del Castillo y Salas (2019), definen “usuarios” como el conjunto de personas que logran acceder a los servicios que brindan las organizaciones. Debido a lo complejo que son los servicios que brinda el Estado, produce las distintas percepciones y relación entre los usuarios y las organizaciones, mientras que López (2013), explica que el usuario es la persona, que obtiene algún tipo de servicio por voluntad propia en alguna organización o empresa, es por eso que son la razón primordial de la creación y fabricación de servicios.

Armas (2022), nos indica que “servicio al usuario” es el acto que genera expectativas entre los usuarios y servidores de las organizaciones. Para que esto se logre, requiere que interactúen en todos los periodos del servicio que se está brindando, también, Mette y Rolf (2021), indica que es fundamental implicar directamente a los usuarios para comprender sus necesidades y deseos, estos resultados se basan en normas y leyes: el "servicio al usuario" debe ser legal y justo, pero no se puede infravalorar el valor de estos servicios. En consecuencia, se puede invitar a los usuarios a participar en la creación de valor de los servicios requeridos. Finalmente, Zameer et al. (2018), nos dicen que es la comparación que hace el cliente entre las expectativas que tienen al recibir un servicio, con el servicio real que los servidores les proporcionan.

Saavedra (2019), explica que la “calidad” es un instrumento fundamental que logra que un producto sea confrontado con otro de su misma categoría. Esta palabra podría contar con distintos significados, finalmente Lapuente y Van (2020), explican que, de manera sencilla, son cualidades que tienen algunos productos en específico que le permiten cumplir ciertas necesidades. También afirman que el incentivo económico de las organizaciones determina la “calidad”, ya que el recorte de costes suele traducirse en un descenso de la calidad de servicios ofrecidos.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de Investigación:**

Esta investigación por su tipo es básica, según Marín (2022), indica que se enfoca en conseguir nuevos ideales y teorías basándose en las dificultades existentes. Asimismo, se basa en buscar ideas nuevas y no se realiza un planteamiento práctico. En el presente estudio se reunió información para comprender más acerca de la apreciación que tienen los usuarios en cuanto a Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicios que vienen prestando.

El enfoque es cuantitativo, el cual es ordenado y probativo, tal como indica Hernández et al. (2014), Cada fase antecede a la que sigue y no es posible pasar por alto etapas. Primero se define una idea que se va definiendo y una vez establecida, se plantean los objetivos, para luego construir el marco conceptual y teorías. Luego se determinan las hipótesis y variables, y se procede a elaborar un plan (diseño); se hace la medición de variables y mediante análisis estadísticos se analizan estas mediciones, para que finalmente se puedan extraer conclusiones. Por lo tanto, se obtuvo información de ambas variables mediante el instrumento de investigación, con lo que se obtuvieron como resultado datos numéricos y estadísticos.

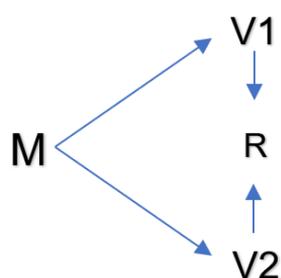
##### **3.1.2. Diseño de investigación:**

El diseño propuesto es No experimental, lo cual conlleva a no alterar las variables de estudio, y de manera única se recolectaron datos de manera transversal, en un instante característico, analizando únicamente la correlación de ambas variables. Sousa et al. (2007), señalan que los diseños no experimentales en lugar de buscar vínculos directos entre variables, grupos o circunstancias, se utilizan para caracterizar, distinguir o investigar asociaciones entre variables, personas o circunstancias, y nos indican que, es un estudio transversal, ya que las variables se descubren en un momento dado y se establecen sus relaciones.

Por otra parte, este estudio tiene un diseño correlacional simple, ya que se midió el nivel de relación de ambas variables en un solo contexto. Según, Hernández et al. (2014), explica que el propósito de este estudio es determinar cómo se relacionan 2 o más variables en una investigación específica. A veces sólo se estudian 2 variables, aunque de manera más frecuente se estudian relaciones 3, 4 o más. Si queremos analizar el nivel de asociación, este estudio mide primero cada variable y luego calculan y establecen las relaciones existentes entre ellas. Estas correlaciones se apoyan en hipótesis que se ponen a prueba.

Se utilizó el método hipotético deductivo, según Farji (2020), es una herramienta muy productiva, ya que nos permite descartar falsos supuestos. En pocas palabras, incluye los pasos siguientes: Identificar un fenómeno que nos interesa comprender, sugerir diversas hipótesis para exponer, determinar los resultados esperados para cada hipótesis bajo el supuesto que sea cierta, comparar estas predicciones con nuestras observaciones, y descartar las hipótesis cuyas predicciones no se vean respaldadas por los datos. Como resultado, se eliminan los pensamientos erróneos, y la noción que sobrevive a este proceso de descarte se considera temporalmente "verdadera".

Por consiguiente, el diseño se describe del siguiente modo:



**Dónde:**

- M = Muestra del estudio de la investigación
- V1 = Gestión Administrativa
- V2 = Calidad de Servicio
- R = Relación de variables 1 y 2

### **3.2. Variables y Operacionalización**

#### **Variable 1: Gestión Administrativa**

##### **Definición Conceptual**

Gavilánez et al. (2018), nos indica que es el producto de una serie de acciones destinadas a aprovechar al máximo los recursos que suelen ser escasos, por lo que buenas decisiones en alguna organización produciría un impacto positivo, caso contrario su impacto sería negativo. Desde mi perspectiva, la definición de este autor fue indispensable para mi investigación, ya que, si se aprovecha al máximo los recursos, se tendría una excelente gestión de la economía, y como resultado se brindarán servicios de calidad.

##### **Definición Operacional**

Se midió mediante cuestionarios de Gestión Administrativa, a través de sus 4 dimensiones e indicadores. Dichos cuestionarios contaron con 20 ítems cada uno, los cuáles fueron dirigidos a los usuarios de una municipalidad distrital de Trujillo, aplicando la escala de Likert. Los niveles utilizados para esta variable fueron: deficiente (con un rango de 20-33), regular (con un rango 34-47) y bueno (con un rango 48-60).

##### **Indicadores:**

La dimensión 1 (Planeación), establece los indicadores mencionados a continuación:

- Planeación estratégica.
- Planeación operativa.
- documentos de gestión.

La dimensión 2 (organización), establece los indicadores mencionados a continuación:

- Estructura organizacional.
- Coordinación.
- Tareas administrativas.

La dimensión 3 (dirección), establece los indicadores mencionados a continuación:

- Liderazgo.
- Trabajo en equipo.
- Responsabilidad.

La dimensión 4 (control), establece los indicadores mencionados a continuación:

- Determinación de objetivos.
- Capacitaciones.
- Evaluación de resultados.

**Escala de medición:** Tuvo una medición Ordinal.

## **Variable 2: Calidad de Servicio**

### **Definición Conceptual**

Martínez y Martínez (2007), definen esta variable como el fruto de una evaluación hacia los usuarios, en donde se compara el servicio que reciben frente al que ellos esperan recibir, al momento de que conocemos su opinión tendremos una información poderosa para que las organizaciones puedan realizar la medición de esta variable. En mi opinión este concepto del autor en mención, fue importante, ya que en la gestión administrativa un análisis del servicio dado a los usuarios podrá lograr identificar el nivel de esta variable y se podrá tomar las acciones correspondientes.

### **Definición Operacional**

Esta variable se midió mediante cuestionarios de Calidad de Servicio, a través de sus 5 dimensiones e indicadores. Dichos cuestionarios contaron con 20 ítems cada uno, los cuáles serán dirigidos a los usuarios de una municipalidad distrital de Trujillo, aplicando la escala de Likert para establecer su grado de satisfacción con esta variable. Los niveles utilizados para esta variable fueron: deficiente (con un rango de 20-33), regular (con un rango 34-47) y bueno (con un rango 48-60).

## **Indicadores:**

La dimensión 1 (Confiabilidad), establece los indicadores mencionados a continuación:

- Atención oportuna a los usuarios.
- Cumplimiento con los servicios ofrecidos por parte de la organización.
- Eficacia del servicio.

La dimensión 2 (Seguridad), establece los indicadores mencionados a continuación:

- Confianza.
- Credibilidad.
- Cortesía.

La dimensión 3 (Capacidad de respuesta), establece los indicadores mencionados a continuación:

- Velocidad en servicios a los usuarios.
- Disposición en ayudar a los usuarios.
- Eficiencia del Personal.

La dimensión 4 (Empatía), establece los indicadores mencionados a continuación:

- Atención individualizada a los usuarios.
- Cuidado de los intereses de los usuarios.
- Servidores comprensivos.

La dimensión 5 (Tangibilidad), establece los indicadores mencionados a continuación:

- Aseo y pulcritud.
- Actualidad de equipos.
- Atractivas oficinas.

**Escala de medición:** Tuvo una medición Ordinal.

### 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

#### 3.3.1. Población

Según Arias et al. (2002), la población está compuesta por un grupo finito o infinito con cualidades parecidas entre sí, y es el total de componentes de una investigación, el cual es determinado por el investigador de acuerdo a lo que el estudio plantee.

En la presente investigación se conoce la cantidad de usuarios, por lo tanto, es una población finita, la cual abarca a los 684 usuarios que accedieron a un servicio en una municipalidad distrital de Trujillo, durante el tiempo de enero a marzo de 2023 (Municipalidad distrital de Trujillo - La Libertad, 2023).

- **Criterios de selección:** Ser mayor de edad y haber accedido a un servicio en la Municipalidad en los meses de enero a marzo de 2023.

#### 3.3.2. Muestra

López (2004), es una parte de la población, en la cual se realizará la investigación. Los métodos utilizados para alcanzar el total de elementos son: las fórmulas, la lógica y algunos que se comentarán a continuación.

Empleando la fórmula estadística que se encuentra en el anexo 4, se estableció el tamaño de la muestra, la cual dio el resultado de un tamaño muestral de 246 usuarios que accedieron a un servicio en una municipalidad distrital de Trujillo, durante el tiempo de enero a marzo de 2023.

#### 3.3.3. Muestreo

Se determinó bajo la manera de muestreo probabilístico aplicando la fórmula siguiente:

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

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Corresponde a todos los usuarios de una municipalidad distrital de Trujillo, en el tiempo de enero a marzo de 2023.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica**

Para recopilar información se aplicó la Encuesta como técnica, a través de la cual se reunió información de ambas variables a estudiar. Arias et al. (2022), determinan la encuesta como una herramienta dirigida a individuos y brinda referencias acerca de sus conductas, criterios y percepciones; y es la técnica más utilizada hoy en día, pero debe utilizarse con cautela, debido que a veces los resultados no resultan de acuerdo a lo que el investigador busca.

### **Instrumentos**

El cuestionario se utilizó como instrumento en el presente estudio, el que contiene un conjunto de preguntas centradas en cada dimensión de las 2 variables.

Taherdoost (2016), Un cuestionario bien diseñado puede dar como resultado datos útiles y exactos. Para que la recolección de información sea más fácil, el investigador tiene que considerar dos cuestiones críticas. Primero, se debe adjuntar un grupo adecuado de preguntas en el cuerpo principal del cuestionario. En segundo lugar, el cuestionario debe dirigirse a la audiencia adecuada. Una muestra mal elegida puede llevar a un conjunto de resultados erróneos, y también a una alta tasa de falta de no respuesta.

Los 2 instrumentos se realizaron con escala ordinal de Likert, los mismos que cuentan con 20 ítems cada uno y se evaluaron con las escalas: Siempre, a veces y nunca. El primer cuestionario estuvo compuesto por 4 dimensiones: planeación, organización, dirección y control, y el segundo cuestionario se estructura en 5 dimensiones: confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad. En ambos cuestionarios se establecieron 3 indicadores por cada dimensión.

## Validez

Para validar los instrumentos que fueron utilizados, primero pasaron por la revisión de 3 expertos, los cuales son profesionales relacionados con el tema de investigación, y dieron su aprobación para ser aplicados. La matriz de evaluación por juicio de expertos se encuentra en el anexo 5.

N°	Nombre del experto	Resultado
1	Mg. Correa Calderón Elsa Carola	Aplicable
2	Mg. Terrones Olórtiga Sonia Lilette	Aplicable
3	Mg. Terrones Vásquez Anita Isolina	Aplicable

## Confiabilidad

La confiabilidad se estableció empleando el coeficiente Alfa de Cronbach, debido que este método otorga confianza y seguridad para emplear el instrumento. Tal como indica Toro et al. (2022), este coeficiente verifica la fiabilidad de los datos obtenidos y se aplica en valores que tienen distintas escalas de medición. Oscila entre 0 y 1 y determina si el instrumento evaluado recoge información inexacta que puede llevar a conclusiones erróneas o si es un instrumento confiable, el cual produce mediciones firmes y coherentes. Indica que la fiabilidad mejora a medida que uno se acerca al extremo, siendo un nivel respetable de fiabilidad igual o superior a 0,80. En el presente estudio, arrojó un nivel de confiabilidad para las variables gestión administrativa y calidad de servicio de 0.86 y 0.88 respectivamente, el cual se encuentra en el anexo 7.

### 3.5. Procedimientos

El procedimiento se inició estableciendo la problemática y luego se preparó una propuesta con sus posibles hipótesis, una vez establecido esto, se procedió al diseño de instrumentos, que consistió en preparar el cuestionario, estos fueron validados, y posteriormente se estableció comunicación con los usuarios para tener su consentimiento en la aplicación de estos instrumentos.

Cuando ya se obtuvo la información requerida, se hizo la tabulación y el análisis mediante el cumplimiento del método científico, priorizando la confiabilidad de

los datos. Seguidamente, los resultados obtenidos fueron comparados con las teorías, antecedentes e ideologías de las variables, y se realizó las discusiones, se obtuvieron conclusiones y formularon recomendaciones.

### **3.6. Método de análisis de datos**

**Estadística descriptiva:** Se inició con la realización de la matriz de base de datos de ambas variables, y luego fueron elaboradas las tablas de distribución de frecuencias y estos datos fueron expresados en figuras estadísticas, basándose en los valores deficiente, regular y bueno. Se utilizó el software SPSS V26, para realizar el procesamiento y obtención de los resultados estadísticos descriptivos.

**Estadística Inferencial:** Para procesar y obtener los resultados, se utilizó el software SPSS V26. Se inició con la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov, el cual tiene un grado de significancia al 5%, y luego se utilizó el Coeficiente Rho Spearman para realizar la contrastación de hipótesis de la presente investigación.

### **3.7. Aspectos éticos**

Durante el proceso de preparación de esta investigación, prevalecieron las siguientes condiciones éticas:

- Se consideró la autenticidad de información de los autores y fuentes de acuerdo a lo indicado en la guía de la Universidad César Vallejo.
- Se aplicó la autonomía, que consistió en proporcionar información a los usuarios para que puedan decidir si desean o no responder los cuestionarios.
- Se aplicó la justicia, puesto que todos los usuarios recibieron un trato justo, sin importar su posición, clase u otros.
- Se respetó el derecho de reserva de los usuarios encuestados, para ello los resultados obtenidos serán presentados de manera general, reservando identidades.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Datos descriptivos

Tabla 1

***Nivel de gestión administrativa en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.***

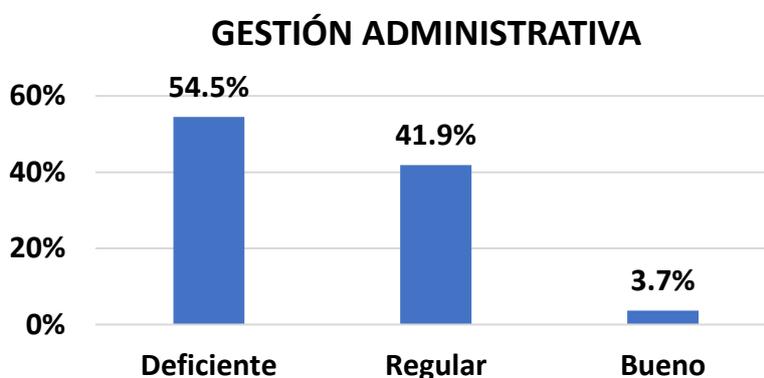
Variable 1	Escala	N°	%
<b>Gestión administrativa</b>			
Deficiente	20 - 33	134	54.5%
Regular	34 - 47	103	41.9%
Bueno	48 - 60	9	3.7%
<b>Total</b>		<b>246</b>	<b>100%</b>

Nota: Aplicación del Cuestionario de gestión administrativa, 2023.

Según la Tabla 1, se observa que el 3.7% de los usuarios percibe que existe una buena gestión administrativa, el 41.9% perciben la gestión administrativa como regular, mientras que el 54.5% de usuarios indican que existe una deficiente gestión administrativa.

Demostrándose que la gestión administrativa en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023 es de nivel deficiente (54.5%).

***Figura 1. Nivel de gestión administrativa en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.***



Fuente: Tabla 1.

**Tabla 2**

***Niveles de las dimensiones de gestión administrativa en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.***

<b>Niveles</b>	<b>Planeación</b>		<b>Organización</b>		<b>Dirección</b>		<b>Control</b>	
	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Deficiente	140	56.9%	115	46.7%	119	48.4%	159	64.6%
Regular	88	35.8%	110	44.7%	105	42.7%	79	32.1%
Bueno	18	7.3%	21	8.5%	22	8.9%	8	3.3%
<b>Total</b>	<b>246</b>	<b>100%</b>	<b>246</b>	<b>100%</b>	<b>246</b>	<b>100%</b>	<b>246</b>	<b>100%</b>

Nota: Aplicación del Cuestionario de gestión administrativa, 2023.

De acuerdo a la tabla 2 se puede determinar que la "Gestión Administrativa" en su dimensión PLANEACIÓN, es percibida como buena por el 7.3%, regular por el 35.8% y deficiente por el 56.9%.

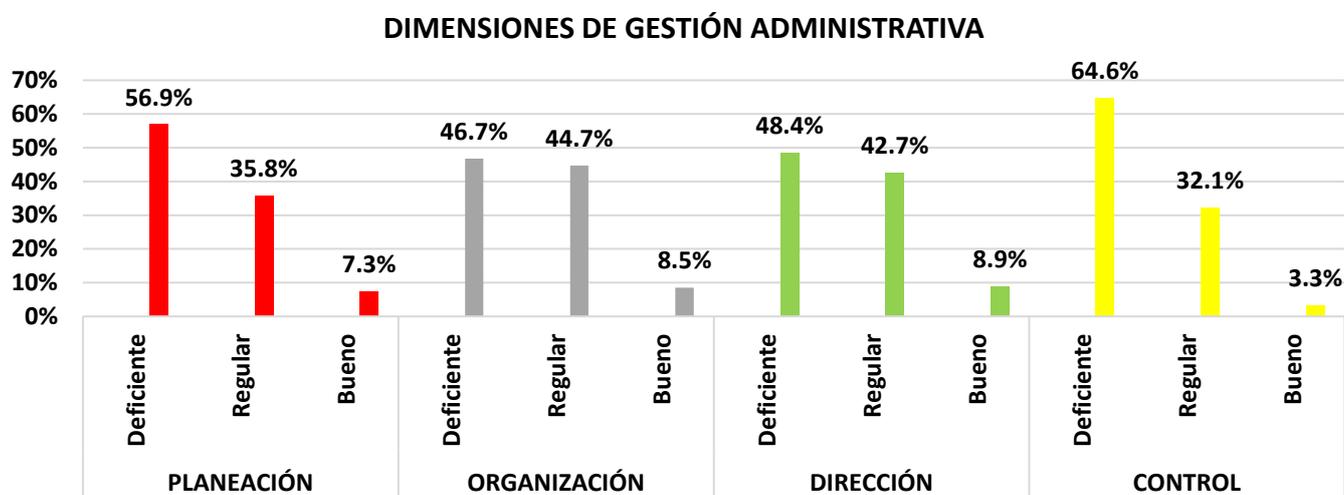
La "Gestión Administrativa" en su dimensión ORGANIZACIÓN, es percibida como buena por el 8.5%, regular por el 44.7% y deficiente por el 46.7%.

La "Gestión Administrativa" en su dimensión DIRECCIÓN, es percibida como buena por el 8.9%, regular por el 42.7% y deficiente por el 48.4%.

La "Gestión Administrativa" en su dimensión CONTROL es percibida como buena por el 3.3%, regular por el 32.1% y deficiente por el 64.6%.

Determinándose que las dimensiones de gestión administrativa son en promedio de nivel deficiente (54.15%).

**Figura 2. Niveles de las dimensiones de gestión administrativa en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.**



Fuente: Tabla 2.

**Tabla 3**

***Nivel de calidad de servicio en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.***

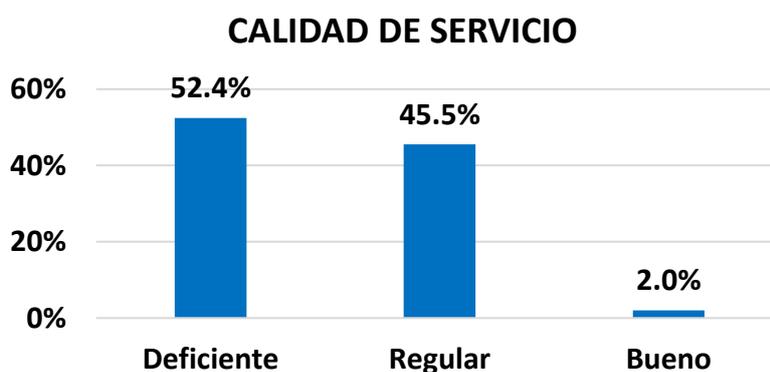
Variable 2	Escala	N°	%
<b>Calidad de Servicio</b>			
Deficiente	20 - 33	129	52.4%
Regular	34 - 47	112	45.5%
Bueno	48 - 60	5	2.0%
<b>Total</b>		<b>246</b>	<b>100%</b>

Nota: Aplicación del Cuestionario de calidad de servicio, 2023.

Según la Tabla 3, se observa que el 2.0% de los usuarios percibe que existe una buena calidad de servicio, el 45.5% perciben la calidad de servicio como regular, mientras que el 52.4% de usuarios indican que existe una deficiente calidad de servicio.

Demostrándose que la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023 es de nivel deficiente (52.4%).

***Figura 3. Nivel de calidad de servicio en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.***



Fuente: Tabla 3.

**Tabla 4**

***Niveles de las dimensiones de calidad de servicio en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.***

Niveles	Confiabilidad		Seguridad		Capacidad de Respuesta		Empatía		Tangibilidad	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Deficiente	128	52.0%	135	54.9%	146	59.3%	148	60.2%	67	27.2%
Regular	104	42.3%	92	37.4%	79	32.1%	77	31.3%	130	52.8%
Bueno	14	5.7%	19	7.7%	21	8.5%	21	8.5%	49	19.9%
<b>Total</b>	<b>246</b>	<b>100%</b>	<b>246</b>	<b>100%</b>	<b>246</b>	<b>100%</b>	<b>246</b>	<b>100%</b>	<b>246</b>	<b>100%</b>

Nota: Aplicación del Cuestionario de calidad de servicio, 2023.

De acuerdo a la tabla 4 se puede determinar que la "Calidad de Servicio" en su dimensión CONFIABILIDAD, es percibida como buena por el 5.7%, regular por el 42.3% y deficiente por el 52.0%.

La "Calidad de Servicio" en su dimensión SEGURIDAD, es percibida como buena por el 7.7%, regular por el 37.4% y deficiente por el 54.9%.

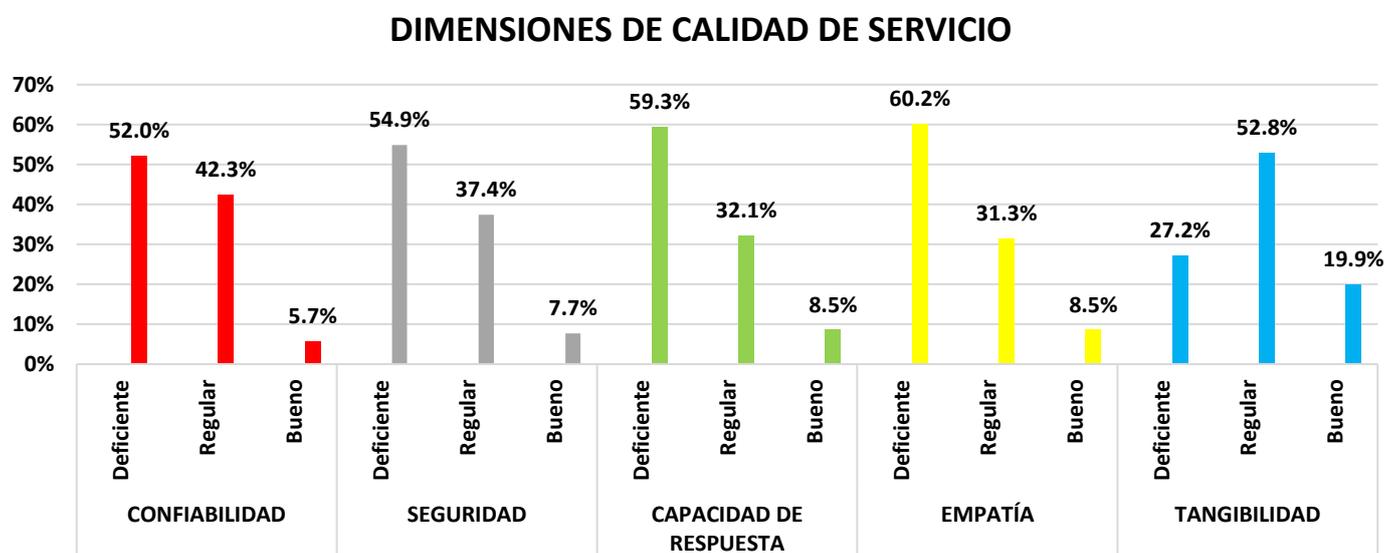
La "Calidad de Servicio" en su dimensión CAPACIDAD DE RESPUESTA, es percibida como buena por el 8.5%, regular por el 32.1% y deficiente por el 59.3%.

La "Calidad de Servicio" en su dimensión EMPATÍA, es percibida como buena por el 8.5%, regular por el 31.3% y deficiente por el 60.2%.

La "Calidad de Servicio" en su dimensión TANGIBILIDAD, es percibida como buena por el 19.9%, regular por el 52.8% y deficiente por el 27.2%.

Determinándose que las dimensiones de calidad de servicio son en promedio de nivel deficiente (50.72%).

**Figura 4. Niveles de las dimensiones de calidad de servicio en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.**



Fuente: Tabla 4.

## 4.2. Prueba de normalidad

Tabla 5

*Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov de la Gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023*

PRUEBA DE NORMALIDAD			
VARIABLES / DIMENSIONES	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>0.163</b>	<b>246</b>	<b>&lt;.001</b>
Planeación	0.196	246	<.001
Organización	0.148	246	<.001
Dirección	0.138	246	<.001
Control	0.182	246	<.001
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>0.144</b>	<b>246</b>	<b>&lt;.001</b>
Confiabilidad	0.230	246	<.001
Seguridad	0.203	246	<.001
Capacidad de Respuesta	0.228	246	<.001
Empatía	0.242	246	<.001
Tangibilidad	0.143	246	<.001

Nota: Aplicación del Cuestionario de gestión administrativa y calidad de servicio, 2023.

**SIG > 0.05 NORMAL**

**SIG < 0.05 NO NORMAL**

De acuerdo a la Tabla 5, se muestra que la prueba de Kolmogorov - Smirnov para muestras mayores a 50 ( $n > 50$ ) que prueba la normalidad de los datos de variables en estudio, donde se muestra que los niveles de significancia para la variable gestión administrativa y sus respectivas dimensiones son inferiores al 5% ( $p < 0.05$ ), lo que indica que los datos se distribuyen de manera no normal; por lo tanto, se debe utilizar la prueba no paramétrica correlación de spearman, para determinar la relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio.

## Contrastación de hipótesis

Tabla 6

***La Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.***

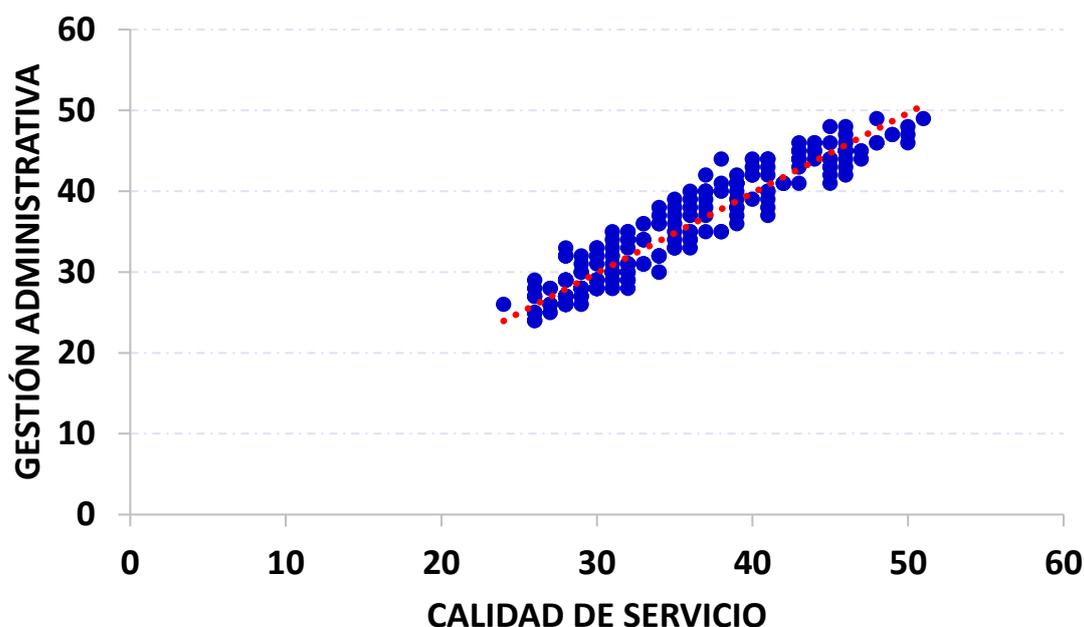
	Rho de Spearman	Calidad de servicio
	Coefficiente de correlación	0.941**
Gestión administrativa	Sig. (bilateral)	0.000
	N	246

Nota: Aplicación del Cuestionario de gestión administrativa y calidad de servicio, 2023.

Nota: \*\* La relación es altamente significativa al 1% de significancia (0.01).

De acuerdo a la Tabla 6, el coeficiente de correlación de spearman es  $R_{ho} = 0.941$  (indica una muy alta relación positiva) con nivel de significancia menor al 1% ( $p < 0.01$ ), lo que indica que la gestión administrativa se relaciona de manera directa y altamente significativa con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023

***Figura 5. La Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.***



Fuente: Tabla 6.

Tabla 7

*La planeación de la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.*

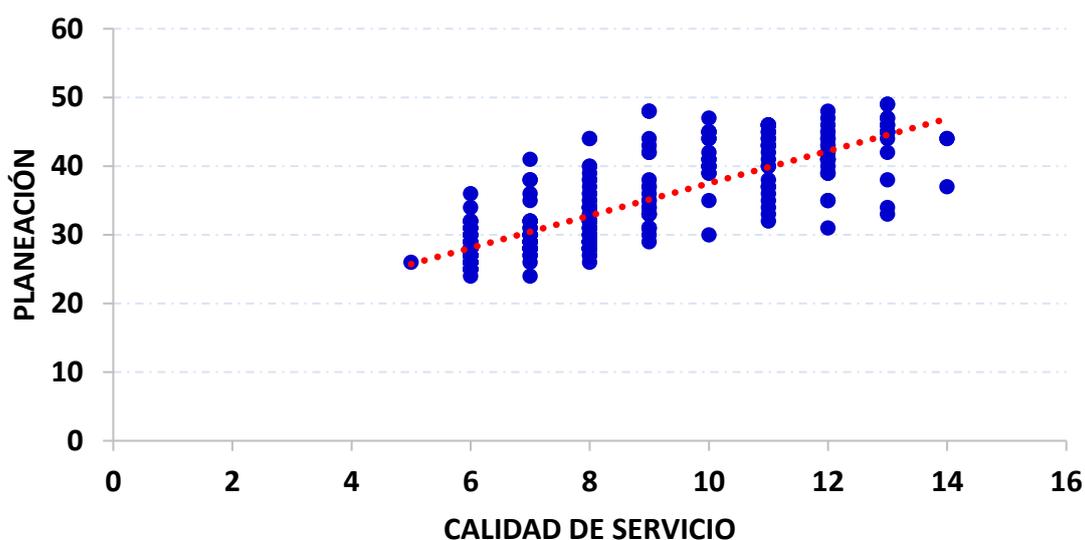
	Rho de Spearman	Calidad de servicio
	Coefficiente de correlación	0.800**
Planeación	Sig. (bilateral)	0.000
	N	246

Nota: Aplicación del Cuestionario de gestión administrativa y calidad de servicio, 2023.

Nota: \*\* La relación es altamente significativa al 1% de significancia (0.01).

De acuerdo a la Tabla 7, el coeficiente de correlación de spearman es Rho = 0.800 (indica una muy alta relación positiva) con nivel de significancia menor al 1% ( $p < 0.01$ ), lo que indica que la planeación de la gestión administrativa se relaciona de manera directa y altamente significativa con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.

*Figura 6. La planeación de la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.*



Fuente: Tabla 7.

**Tabla 8**

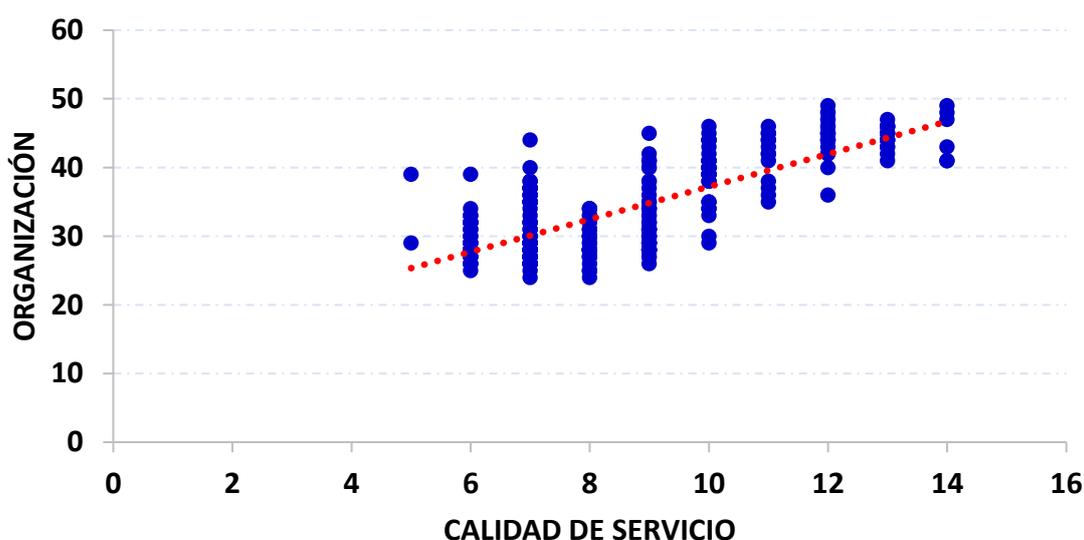
***La organización de la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.***

	<b>Rho de Spearman</b>	<b>Calidad de servicio</b>
	Coeficiente de correlación	0.702**
Organización	Sig. (bilateral)	0.000
	N	246

Nota: Aplicación del Cuestionario de gestión administrativa y calidad de servicio, 2023.  
 Nota: \*\* La relación es altamente significativa al 1% de significancia (0.01).

De acuerdo a la Tabla 8, el coeficiente de correlación de spearman es Rho = 0.702 (indica una alta relación positiva) con nivel de significancia menor al 1% ( $p < 0.01$ ), lo que indica que la organización de la gestión administrativa se relaciona de manera directa y altamente significativa con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.

***Figura 7. La organización de la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.***



Fuente: Tabla 8.

**Tabla 9**

***La dirección de la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.***

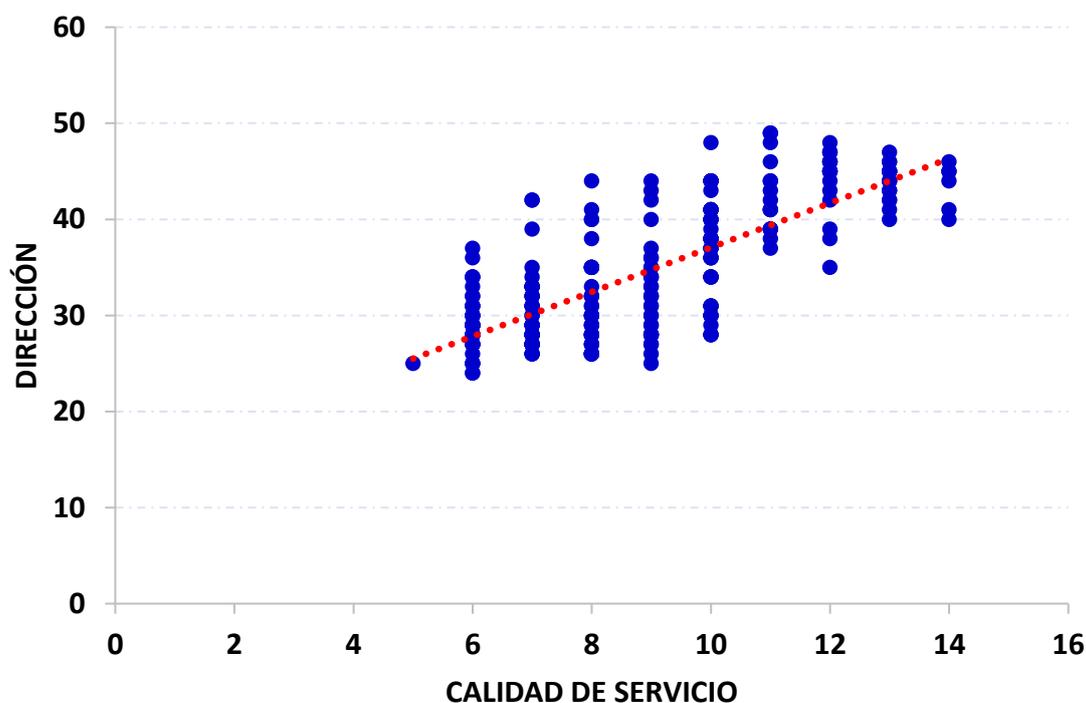
	<b>Rho de Spearman</b>	<b>Calidad de servicio</b>
	Coeficiente de correlación	0.722**
Dirección	Sig. (bilateral)	0.000
	N	246

Nota: Aplicación del Cuestionario de gestión administrativa y calidad de servicio, 2023.

Nota: \*\* La relación es altamente significativa al 1% de significancia (0.01).

De acuerdo a la Tabla 9, el coeficiente de correlación de spearman es Rho = 0.722 (indica una alta relación positiva) con nivel de significancia menor al 1% ( $p < 0.01$ ), lo que indica que la dirección de la gestión administrativa se relaciona de manera directa y altamente significativa con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.

***Figura 8. La dirección de la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.***



Fuente: Tabla 9.

**Tabla 10**

***El control de la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.***

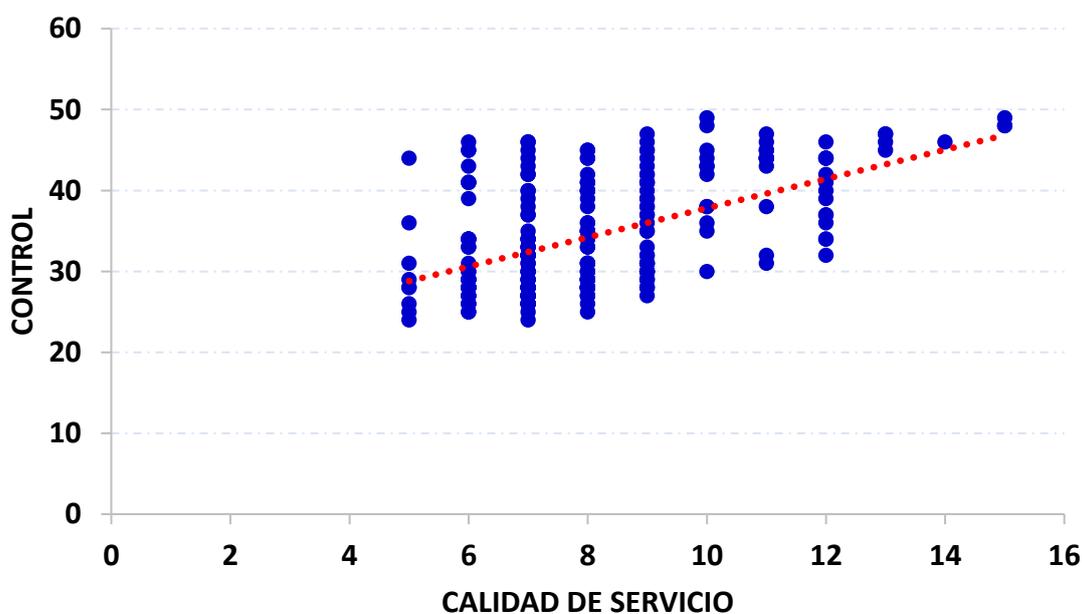
	<b>Rho de Spearman</b>	<b>Calidad de servicio</b>
	Coeficiente de correlación	0.485**
Control	Sig. (bilateral)	0.000
	N	246

Nota: Aplicación del Cuestionario de gestión administrativa y calidad de servicio, 2023.

Nota: \*\* La relación es altamente significativa al 1% de significancia (0.01).

De acuerdo a la Tabla 10, el coeficiente de correlación de spearman es  $R_{ho} = 0.485$  (indica una moderada relación positiva) con un nivel de significancia menor al 1% ( $p < 0.01$ ), lo que indica que el control de la gestión administrativa se relaciona de manera directa y altamente significativa con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.

***Figura 9. El control de la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.***



Fuente: Tabla 10

## V. DISCUSIÓN

Los municipios, o instituciones públicas, están dispersos por todo el Perú. Estas tienen la capacidad de satisfacer las exigencias que requiere la población, o al menos, la teoría es esa. Sin embargo, la mayoría de administraciones municipales, desempeñan deficientemente sus responsabilidades, surgiendo un incumplimiento y vulnerando así los derechos de los ciudadanos que emiten su voto confiando en las promesas de campaña.

Esta falta de gestión se hace visible en la calidad de servicio que estas instituciones dan al momento de realizar las tareas, trámites y requerimientos de los ciudadanos, donde es visible la negligencia de las autoridades.

La problemática mencionada se encuentra en la mayoría de municipalidades del Perú, en esta ocasión, la investigación se centra en una municipalidad en el distrito de Trujillo.

Como resultado, se hizo un análisis con base en las opiniones de los usuarios, para establecer la relación existente entre las variables, estos resultados serán cuestionados más adelante en relación con los hallazgos de otros estudios realizados, que fueron tomados como antecedentes al desarrollo de esta investigación.

En este punto, se exponen los hallazgos obtenidos en el uso del instrumento de investigación, que fueron tabulados mediante un programa estadístico y fundamentado en perspectivas teóricas de los autores involucrados en el estudio, así como los hallazgos previamente descubiertos y examinados.

De acuerdo a Chiavenato (2001), uno de los principales autores referente al tema de gestión administrativa, indica que la administración de una organización está fundamentada en lo efectiva que puede ser al realizar y ofrecer un servicio de calidad.

En adelante, se detallan los resultados descriptivos de las variables estudiadas, tal como las perciben los usuarios. En la tabla 1, se muestra que el 3.7% (9 usuarios)

logran nivel bueno sobre gestión administrativa, el 41.9% (103 usuarios) perciben nivel regular, mientras que el 54.5% (134 usuarios) indican que existe una deficiente gestión administrativa. Demostrándose que esta variable es de nivel deficiente (54.5%). Estos resultados concuerdan con lo establecido por Nunura (2022), quien en su investigación realizada en una municipalidad de Ferreñafe, obtiene que el 36.67% de trabajadores perciben a la gestión administrativa entre mala y regular y el 26.67% optó por indicar que existe una buena gestión, y también establece que la atención que reciben los usuarios es fundamental para retener nuevos clientes, aplicando nuevas estrategias que logren su interés y que ayuden a lograr que la gestión administrativa junto con la calidad de servicio sean más eficaces. Todo lo contrario, ocurrió en el estudio de Del Castillo y Salas (2019), quienes al medir el nivel de esta variable en una constructora alcanzaron el nivel totalmente de acuerdo en un 5%, en desacuerdo un 23 % y el 35% se mantienen neutrales, el 35% está de acuerdo y el 3% manifestó estar totalmente de acuerdo.

En la tabla 2, se aprecian los niveles de las dimensiones de la primera variable, teniendo como resultado que la planeación es percibida en un 7.3% (18 usuarios) como buena, un 35.8% (88 usuarios) como regular y un 56.9% (140 usuarios) la percibe como deficiente. La organización es percibida en un 8.5% (21 usuarios) como buena, un 44.7% (110 usuarios) como regular y un 46.7% (115 usuarios) la percibe como deficiente. La dirección es percibida en un 8.9% (22 usuarios) como buena, un 42.7% (105 usuarios) como regular y un 48.4% (119 usuarios) la percibe como deficiente. La dimensión control es percibida en un 3.3% (8 usuarios) como buena, un 32.1% (79 usuarios) como regular y un 64.6% (159 usuarios) la percibe como deficiente. Demostrándose que las dimensiones de esta variable se encuentran en promedio de nivel deficiente (54.15%). El estudio de estas dimensiones está basado en lo indicado por Chiavenato (2001), quien plantea cuatro principios: planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos para lograr completar de manera satisfactoria las metas de las organizaciones. Como resultado, nos indica que la administración es fundamental para el éxito de las organizaciones. Saavedra (2019), en su investigación demostró resultados parecidos a lo expuesto, debido que la dimensión planeación obtuvo un 39.39%

como regular, organización 45.45% regular, dirección 48.48% regular y solo la dimensión control tuvo aceptación del 39.39% como eficiente.

Los resultados obtenidos en la tabla 3, tuvieron como finalidad determinar el nivel la segunda variable, obteniendo que el 2.0% (5 usuarios) alcanzan un nivel bueno, el 45.5% (112 usuarios) perciben nivel regular, mientras que el 52.4% (129 usuarios) indican que existe una deficiente calidad de servicio. Demostrándose que esta variable es de nivel deficiente (52.4%). Estos resultados tienen similitud con lo que plasmó Leng (2019), en su investigación concluyó que el papel que desempeña la calidad de servicio es crucial tanto en la identidad corporativa como en la satisfacción del cliente, por lo que las empresas y entidades siempre deben ofrecer una calidad de servicio por encima de los estándares a los usuarios, ya que la falta de ello afectará su grado de satisfacción.

En la tabla 4, tuvieron como finalidad determinar los niveles de las dimensiones de la segunda variable, obteniendo que la dimensión confiabilidad es percibida en un 5.7% (14 usuarios) como buena, un 42.3% (104 usuarios) como regular y un 52.0% (128 usuarios) como deficiente. La dimensión seguridad es percibida en un 7.7% (19 usuarios) como buena, un 37.4% (92 usuarios) como regular y un 54.9% (135 usuarios) como deficiente. La capacidad de respuesta es percibida en un 8.5% (21 usuarios) como buena, un 32.1% (79 usuarios) como regular y un 59.3% (146 usuarios) como deficiente. La empatía es percibida en un 8.5% (21 usuarios) como buena, un 31.3% (77 usuarios) como regular y un 60.2% (148 usuarios) como deficiente. La dimensión tangibilidad es percibida en un 19.9% (49 usuarios) como buena, un 52.8% (130 usuarios) como regular y un 27.2% (67 usuarios) como deficiente. Teniendo como resultado que las dimensiones de calidad de servicio alcanzaron en promedio un nivel deficiente (50.72%). Este resultado tiene relación es con la investigación que realizó Saavedra (2019), quien al evaluar sus dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad, obtuvo como promedio un nivel malo; este autor afirma que la evaluación de la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario es cada vez más común. Ya que, es posible obtener del usuario diversos conceptos acerca de la atención recibida, y a través de esto se reciben datos que son de beneficio tanto para la organización como para los usuarios en cuanto a sus necesidades y expectativas requeridas.

Asimismo, el siguiente tema a tratar será la relación entre la Gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023, se muestra la tabla 5 donde se realiza la prueba de normalidad y se puede ver que mediante la prueba de Kolmogorov – Smirnov, se observa que el nivel de significancia menor al 5 % ( $p < 0.05$ ). Seguidamente, se tiene la tabla 6 donde se puede ver un nivel de significancia menor al 1% ( $p < 0.01$ ). Luego se realizó la prueba de spearman, que arrojó un coeficiente de correlación de 0.941, determinando que la gestión administrativa se relaciona de manera directa y altamente significativa con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023, validando así la hipótesis. Este resultado se debe a que, si se quiere tener una buena calidad de servicio, los empleados de las organizaciones deben estar aptos para agilizar los procesos y trámites y así su calidad de servicio que brinden sea eficaz y de relevancia para una mejora en la organización. Se debe tener en cuenta que mientras exista una evaluación de las dimensiones, la gestión administrativa irá mejorando, por lo que esto dará como resultado una buena calidad de servicio a los usuarios, y se tendrá ciudadanos satisfechos por la oportuna atención de sus requerimientos. Estos resultados se relacionan de manera similar con los obtenidos en el estudio de Corrales y Sullca (2022), quienes estudiaron la relación entre estrategia competitiva y calidad de servicio en un Programa vaso de leche, y obtuvieron una correlación de 0.833 con un  $P = 0.000$ , lo cual fue altamente significativa, concluyendo que existe una correlación alta. De acuerdo a esto, tenemos resultados con la misma tendencia, pero no podemos compararlos, ya que ambos estudios tienen direcciones distintas.

Por otro lado, se tiene una investigación similar, con la cual, si se puede comparar, elaborada por, Marín (2022), en donde se demostró según los usuarios de dicha organización, que entre la gestión administrativa y calidad de servicio existe relación, con una correlación de 0.976, lo que indica una fuerte correlación. Es por ello, que existe una semejanza con la presente investigación, puesto que se pretende mejorar la calidad de servicio brindada en función a la gestión administrativa.

Con respecto al objetivo específico 1: Determinar el nivel de relación en cuanto a la dimensión planeación de la gestión administrativa y la calidad de servicio, se

muestra la tabla 7 donde se puede ver un nivel de significancia menor al 1% ( $p < 0.01$ ). Luego se realizó la prueba de correlación de spearman, que arrojó un coeficiente de correlación de 0.800 determinando que la planeación de la gestión administrativa se relaciona de manera directa y altamente significativa con la calidad de servicio, validando así la hipótesis. A esto se puede afirmar que la Municipalidad distrital de Trujillo no realiza una buena planeación en cuanto a la gestión administrativa.

A pesar de que el grado de correlación fue menor en la investigación de Nunura (2022), se comprobó una correlación moderada de 0,640, lo cual hizo validar la hipótesis específica 1 del presente estudio, y reafirma que la planeación está estrechamente ligada con la calidad de servicio. Estos resultados tienen sustento en lo indicado por Gonzales (2020), quien afirma que la planeación encabeza la gestión administrativa, la cual define, traza y establece actividades que se ejecutarán en un lapso de tiempo determinado, si se cumple esto se obtendrá una buena calidad de servicio.

Acerca del objetivo específico 2: determinar el nivel de relación entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio, se muestra la tabla 8 donde se puede ver un nivel de significancia menor al 1% ( $p < 0.01$ ). Luego se realizó la prueba de correlación de spearman, que arrojó un coeficiente de correlación de 0.702 determinando que la organización de la gestión administrativa se relaciona de manera directa y altamente significativa con la calidad de servicio, validando así la hipótesis. Esto conforme a la apreciación de los usuarios de la Municipalidad, ya que perciben que no existe una buena organización debido que cuando estos desean realizar algún requerimiento no son atendidos de manera oportuna y sus trámites son muy engorrosos.

Estos resultados son parecidos a lo dicho por León (2017), quien concluyó con una correlación de Pearson de 0.675, que la calidad de servicios se ve influenciada en un 46% por la primera variable, por lo tanto, se validó su hipótesis, y confirmando la existencia de una relación entre ambas variables. Esto se refuerza por la idea de Robbins y Coutler (2014), quienes indican que la organización en una entidad que está directamente relacionada con la calidad de servicio brindada.

Con respecto al objetivo específico 3: determinar el nivel de relación entre la dirección y la calidad de servicio, se muestra la tabla 9 donde se puede ver un nivel de significancia menor al 1% ( $p < 0.01$ ). Luego se realizó la prueba de correlación de spearman, que arrojó un coeficiente de correlación de 0.722 determinando que la dirección de la gestión administrativa se relaciona de manera directa y altamente significativa con la calidad de servicio, validando así la hipótesis. Estos resultados se evidencian en la percepción que tienen los usuarios en cuanto al liderazgo establecido en la municipalidad, al ser una organización estatal cuya función es administrar una ciudad, contribuyendo a cubrir las necesidades de los usuarios y garantizando su participación en el desarrollo del Municipio.

Quien coincidió con la presente investigación fue Segura (2022), ya que la percepción de los usuarios reafirma que hay una relación directa positiva y significativa entre la planeación y la calidad de atención, el resultado fue 0.745. Para lo cual, tenemos el aporte de González (2020), en donde se indica que dirección abarca el alcance de metas, enfocando la dedicación y sacrificio a las metas trazadas, todo esto mediante el dominio del líder, la estimulación y comunicación, y entendiendo este concepto, podemos analizar que, si tenemos una buena dirección en las organizaciones, la calidad de servicio será de manera eficaz y adecuada.

Acerca del objetivo específico 4: determinar el nivel de relación en cuanto a la dimensión control y la calidad de servicio, se muestra la tabla 10 donde se puede ver un nivel de significancia menor al 1% ( $p < 0.01$ ). Luego se realizó la prueba de correlación de spearman, que arrojó un coeficiente de correlación de 0.485 determinando que el control de la gestión administrativa se relaciona de manera directa y altamente significativa con la calidad de servicio, validando así la hipótesis. En base a los resultados se puede alegar que los usuarios tienen la percepción que la municipalidad cuenta con un deficiente control ya que, no se evalúa la realización de los objetivos planteados. Es por ello que podemos confirmar que el control de la gestión administrativa repercute notablemente en la calidad de servicio.

Las debilidades presentadas en el transcurso del presente estudio, estuvieron dadas en el momento de recopilar los datos, lo que se hizo mediante un cuestionario, esto surgió debido que algunos usuarios al principio se negaron en

llenar la encuesta, ya que no deseaban que sus respuestas sean malinterpretadas, esto tuvo solución cuando se les explicó que las respuestas serían de manera anónima y no iba a tener alguna repercusión hacia ellos.

Se sabe que existen diversos estudios referentes al mismo tema, pero en la municipalidad donde se realizó la investigación no existe evidencia escrita, solo se basan en supuestos y esto queda como un malestar pasajero y al final la mala calidad de servicio brindado por esta municipalidad se normaliza. Es por ello que con un estudio real basado en teorías y con resultados obtenidos a través de métodos estadísticos, se podrán hacer grandes cambios a un problema real existente. Y se podrán reestructurar los planes y estrategias para cumplir con las demandas de los usuarios.

Finalmente, realizada la discusión, servirá de aporte para las diversas municipalidades del Perú, en el uso de los instrumentos que fueron utilizados para la evaluación y estudio de las variables, para que les permitan medir la calidad de servicio que están dando, debido que se busca dar seguridad a los usuarios al momento de ser atendidos. A pesar de que existen muchas similitudes que permitieron realizar el contraste de los resultados, es evidente que, debido a los amplios fenómenos presentes en la realidad, aún existan vacíos de conocimientos en algunos estudios, es por ello que estos a pesar de que sean evaluados utilizando la misma metodología, van a requerir un estudio individual. Todo lo mencionado establece que el tema tratado en esta investigación tenga un aporte significativo y relevante, en todos los lugares y a través del tiempo.

## VI. CONCLUSIONES

**PRIMERA.** - Como primera conclusión, se determinó que la gestión administrativa se relaciona de manera directa y altamente significativa con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023, con la obtención de un  $R_{ho}= 0.941$  y con nivel de significancia ( $p < 0.01$ ).

**SEGUNDA.** – Como segunda conclusión, se determinó que la planeación de la gestión administrativa se relaciona de manera directa y altamente significativa con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023, con la obtención de un  $R_{ho}= 0.800$  y con nivel de significancia ( $p < 0.01$ ).

**TERCERA.** - Como tercera conclusión, se determinó que la organización de la gestión administrativa se relaciona de manera directa y altamente significativa con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023, con la obtención de un  $R_{ho}= 0.702$  y con nivel de significancia ( $p < 0.01$ ).

**CUARTA.** - Como cuarta conclusión, se determinó que la dirección de la gestión administrativa se relaciona de manera directa y altamente significativa con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023, con la obtención de un  $R_{ho}= 0.722$  y con nivel de significancia ( $p < 0.01$ ).

**QUINTA.** - Como quinta conclusión, se determinó que el control de la gestión administrativa se relaciona de manera directa y altamente significativa con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023, con la obtención de un  $R_{ho}= 0.485$  y con nivel de significancia ( $p < 0.01$ ).

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a la municipalidad distrital de Trujillo, proponer un equipo técnico que se encargue de la evaluación de objetivos y metas establecidas, con el fin de obtener una gestión administrativa basada en eficiencia y productividad, para esto se necesita tener conocimiento acerca de las políticas de gestión respecto al planeamiento, organización, dirección y control, lo cual debe reflejarse en la mejora de la calidad del servicio que se brinda a los usuarios.
2. El gobierno central debe vigilar y supervisar, como órgano de gobierno, la actuación de las autoridades municipales y el desarrollo general de las provincias. También debe garantizar que la gobernanza municipal sea beneficiosa para los ciudadanos, prestándoles un servicio de calidad en los diligencias y requerimientos que deben realizar en estas organizaciones.
3. La municipalidad está en la obligación de proporcionar confianza en los usuarios para que tengan la certeza de que sus peticiones si se toman en cuenta y que pueden ponerse en contacto con sus oficinas siempre que lo necesiten.
4. Se recomienda garantizar que los servidores estén aptos para realizar de manera correcta sus obligaciones y estén familiarizados con la organización, distribución y las funciones de la municipalidad, de modo que puedan ser reubicados o ascendidos según sea necesario. También se recomienda que se establezca una nueva cultura organizativa a medida que los colaboradores se comprometan más con la organización.
5. Se recomienda la contratación de un coaching empresarial para reforzar la motivación de los servidores, porque, como todo el mundo conoce, la motivación es esencial para el manejo de una organización, especialmente cada vez que se presten servicios a los usuarios. Asimismo, se sugiere determinar un estilo de liderazgo en el cual, los servidores estén conformes.

## REFERENCIAS

- Ahmed, S., Tarique, K., & Arif, I. (2017). Service quality, patient satisfaction and loyalty in the Bangladesh healthcare sector. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 30(5), 477–488. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-01-2017-0004>
- Alvarado, U. & Paca, F. (2021). Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima – 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6 (4), 4100-4139. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2924](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2924)
- Agnihotri, R., Yang, Z. & Briggs, E. (2019). Salesperson time perspectives and customer willingness to pay more: roles of intraorganizational employee navigation, customer satisfaction, and firm innovation climate. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 39 (2), 138-158. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T. & Vásquez, M. (2022). Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Armas, G., (2022). La calidad del servicio y su efecto en la satisfacción de los usuarios en instituciones públicas: un enfoque PLS-SEM, aplicado a las municipalidades de costa rica. *Apuntes de Economía y Sociedad, UNAN - León*, 3 (1), 07-24. <https://doi.org/10.5377/aes.v3i1.14286>
- Armijo, A. & Rivadeneira, J. (2021). *Diseño de modelo de planeación estratégica para la empresa mexicarnes* [tesis de Titulación]. Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/54455/1/BINGQ-ISCE-1P13.pdf>

- Bahadur, W., Aziz, S. & Zulfiqar, S. (2018). Effect of employee empathy on customer satisfaction and loyalty during employee–customer interactions: The mediating role of customer affective commitment and perceived service quality. *Cogent Business & Management*. 5(1), 1-21. doi: 10.1080/23311975.2018.1491780
- Becerra, J. & Piña, E. (2016). Grado de satisfacción de los consumidores de antihipertensivos genéricos vs. marcas en el municipio Libertador del estado Mérida, Venezuela. *Visión gerencial*, 16(2), 193-206. <https://www.redalyc.org/journal/4655/465552407004/>
- Boon, T., Bin, M., Ahmad, F. & Ahmad, N. (2016) Evaluation of service quality of private Higher Education using service Improvement Matriz. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 224(1), 132-140. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.417>.
- Burbano, A. (2017). Importancia de la dirección estratégica para el desarrollo empresarial. *Revista científica Dominio de las Ciencias*, 3(1), 19-28. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.mono1.ago.19-28>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración - Proceso administrativo*. <https://www.elsolucionario.org/idalberto-chiavenato-administracion-1ed/>.
- Corrales, K. & Sullca, P. (2022). Estrategia competitiva y calidad de servicio del programa vaso de leche de San Juan de Lurigancho. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 3911-3927. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.2137](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2137)
- Cronin, J. & Steven A. (1994). SERVPERF Versus SERVQUAL Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58(1), 125-131. <https://www.researchgate.net/publication/235361370>

- Del Castillo, D. & Salas, C. (2019). *Gestión administrativa y su relación con la adquisición de bienes y servicios de la constructora Horux SAC, Tarapoto, 2019* [tesis de Titulación]. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54977/DelCastillo\\_TD-Salas\\_DCC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54977/DelCastillo_TD-Salas_DCC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Farji, A. (2007). Una forma alternativa para la enseñanza del método hipotético-deductivo. *Asociación Interciencia*, 32(10). [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0378-18442007001000015](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0378-18442007001000015)
- Gavilánez, M., Espín, M. & Arévalo, M. (2018). Impacto de la gestión administrativa en las pymes del Ecuador. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A. & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Gronroos, C. (1984). A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. <https://www.researchgate.net/publication/233522386>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Jaúregui, M., Napaico, G., Napaico, M. & Vicuña, P. (2022). A look at the quality of service based on the modernization of Public management: an emerging

situation in Peru. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 1723-1739. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3188](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3188)

Lapiente, V. & Van, S. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance published by Wiley Periodicals LLC*, 33(1), 461-475. <https://doi.org/10.1111/gove.12502>

Leng, K. (2019). A study of service quality, corporate image, customer satisfaction, revisit intention and word-of-mouth: evidence from the KTV industry. *PSU Research Review*, 6(2), 105-119. <https://www.emerald.com/insight/2399-1747.htm>

León, S. (2017). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017* [tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12749>

Key, L. (2020). The impact of diurnal preferences on customer satisfaction, word of mouth and repurchasing: a study in Indian college online shoppers. *Asia-Pacific Journal of Management Research and Innovation*. 16(1), 21-30. <https://doi.org/10.1177/2319510X19897455>

López, A. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades*, 11(1), 25-31. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>

López, M. (2013). Importancia de la Calidad del Servicio al cliente. *Revista del departamento de contaduría y finanzas publicada por el instituto tecnológico de sonora*. <tps://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no82/pacioli-82.pdf>

- López, P. (2004). Población, muestra y muestreo. *Punto cero*, 9(8). [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)
- Marín, N. (2022). *Gestión municipal y calidad de servicio al usuario de la ciudad de Trujillo 2021* [tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86907>
- Martínez, L. & Martínez, J (2007). Measuring perceived service quality in urgent transport service. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 14(1), 60-72. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2006.04.001>
- Matute, J. (2018). *Calidad de Servicio de Seguridad Ciudadana que brinda la Municipalidad de Cascas en el año 2018* [tesis de Titulación]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24943>
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Revista científica Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may.947-964>
- Mette, R. & Rolf, R. (2021). Public Service Logic: An Appropriate Recipe for Improving Serviceness in the Public Sector?. *Inland School of Business and Social Sciences*. <https://doi.org/10.3390/admsci11030064>
- Nunura, L. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Ferreñafe* [tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78595>
- Palacios, W., Félix, M. & Ormaza, M. (2015). Medición de la satisfacción con la calidad del servicio prestado en una dirección financiera municipal. *Revista ECA Sinergia*, 8(1), 24-32. [https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v7i1.225](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v7i1.225)

- Pangeiko, J., Romeo A. (2022). The Impact of Quality Service on Customer Satisfaction in the Banking Sector amidst Covid-19 Pandemic: A Literature Review for the State of Current Knowledge. *International Journal of Management Science and Business Administration*, 8(3), 31-38. <https://doi.org/10.18775/ijmsba.1849-5664-5419.2014.83.1004>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). SERVQUAL A multiple- Ítem Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. <https://www.researchgate.net/publication/225083802>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2019). *Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP. Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/265407-006-2019-pcm-sgp>
- Robbins, S. & Coulter, M. (2005). *Administración*. <https://sites.google.com/site/fcpystajuarz/home/libro-robins-10a-edicion>
- Rojas, J., Arancibia, S., Andrade C. & Ramírez, A. (2019). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile. *Revista Estudio de Políticas Públicas*. 5(1), 33-49. doi: <https://doi.org/10.5354/0719-6296.2019.51286>
- Saavedra, J. (2019). *La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018* [tesis de Maestría]. Universidad Peruana de Las Américas. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/773>
- Sanjay, R. (2023). Factors influencing cloud service quality and their relationship with customer satisfaction and loyalty. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e15177>

- Segura, M. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del centro de servicios al contribuyente de Paita, 2021* [tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82861>
- Silva, L. (2019). *Administrative competences in the quality of service in educational institutions of the initial level*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/33191>
- Soledispa, X., Pionce, J. & Sierra, M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Revista científica Dominio de las Ciencias*, 8(1), 280-294. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2571>
- Sousa, V., Driessnack, M. & Costa, I. (2007). An overview of research designs relevant to nursing: Part 1: quantitative research designs. *Revista Latino-am Enfermagem*, 15(3). <https://doi.org/10.1590/S0104-11692007000300022>
- Taylor, F. (1972). *Scientific Management*. Greenwood press, Publishers - westport, Connecticut.
- Taherdoost, H. (2016). How to design and create an effective survey/questionnaire; A step by step guide. *International Journal of Academic Research in Management (IJARM)*, 5(4), 37-41. <https://hal.archivesouvertes.fr/hal-02546800/document>
- Toro, R., Peña, M., Avendaño, B., Mejía, S. & Bernal, A. (2022). Empirical Analysis of Cronbach's Alpha Coefficient as a Function of Question Response Options, Sample Size and Outliers. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación Psicológica*, 63(2), 17-30. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85129884374&origin=resultslist&sort>

- Zameer, H., Wang, Y., Yasmeen, H., Mofrad, A. & Waheed, A. (2018). Corporate image and customer satisfaction by virtue of employee engagement. *Human Systems Management*. 37(2), 233-248. [https://www.researchgate.net/publication/325096533\\_Corporate\\_image\\_and\\_customer\\_satisfaction\\_by\\_virtue\\_of\\_employee\\_engagement](https://www.researchgate.net/publication/325096533_Corporate_image_and_customer_satisfaction_by_virtue_of_employee_engagement)
- Zivkovic, N., Glogovac, M. & Kovačević, B. (2019). Determining the quality of municipal services using SERVQUAL Determining the quality of municipal services using SERVQUAL model. *Advances in Economics, Business and Management Research*. 108(1), 16-21. <https://www.atlantispress.com/proceedings/senet-19/125925955>
- Zygiaris, S., Hameed, Z., Alsubaie, A. & Ur Rehman, S. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. *Frontiers in Psychology*, 13(1). 10.3389/fpsyg.2022.842141

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

<b>Título:</b> Gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.						
<b>Autor:</b> Padilla Cueva, Martha Alexandra						
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023?	<b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar el nivel de relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.	<b>V1:</b> <u>Gestión</u> <u>Administrativa</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planeación Estratégica.</li> <li>- Planeación operativa.</li> <li>- Documentos de Gestión.</li> </ul>	<b>Tipo:</b> Básica  <b>Diseño:</b> - No Experimental - Transversal  <b>Enfoque:</b> Cuantitativa  <b>Nivel:</b> - Correlacional Simple
<b>Problemas específicos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo se relaciona la organización de la gestión administrativa con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023?</li> </ul>	<b>Objetivos específicos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el nivel de relación entre la planeación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.</li> </ul>	<b>Hipótesis específicas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe una relación significativa entre la planeación de la gestión administrativa y la calidad del servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura Organizacional.</li> <li>- Coordinación.</li> <li>- Tareas administrativas.</li> </ul>	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo.</li> <li>- Trabajo en Equipo.</li> <li>- Responsabilidad.</li> </ul>	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinación de objetivos.</li> <li>- Capacitaciones.</li> <li>- Evaluación de Resultados.</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo se relaciona la planeación de la gestión administrativa con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023?</li> <li>• ¿Cómo se relaciona la dirección de la gestión administrativa con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023?</li> <li>• ¿Cómo se relaciona el control de la gestión administrativa con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el nivel de relación entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.</li> <li>• Determinar el nivel de relación entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.</li> <li>• Determinar el nivel de relación entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe una relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y la calidad del servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.</li> <li>• Existe una relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad del servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.</li> <li>• Existe una relación significativa entre el control de la gestión administrativa y la calidad del servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023.</li> </ul>	<p><b>V2:</b> <b><u>Calidad de Servicio</u></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confiabilidad</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Capacidad de Respuesta</li> <li>• Empatía</li> <li>• Tangibilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención oportuna a los usuarios.</li> <li>- Cumplimiento con los servicios ofrecidos por parte de la organización.</li> <li>- Eficacia del servicio.</li> <li>- Confianza.</li> <li>- Credibilidad.</li> <li>- Cortesía.</li> <li>- Velocidad en servicios a los usuarios.</li> <li>- Disposición en ayudar a los usuarios.</li> <li>- Eficiencia del Personal.</li> <li>- Atención individualizada a los usuarios.</li> <li>- Cuidado de los intereses de los usuarios.</li> <li>- Servidores comprensivos.</li> <li>- Aseo y pulcritud.</li> <li>- Actualidad de Equipos.</li> <li>- Atractivas oficinas.</li> </ul>	<p><b><u>Población:</u></b> 684 usuarios de una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad.</p> <p><b><u>Muestra:</u></b> 246 usuarios de municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad.</p> <p><b><u>Técnica</u></b> Encuesta</p> <p><b><u>Instrumento</u></b> Cuestionario</p> <p><b><u>Métodos de Análisis de Investigación</u></b> Se usará cálculo de porcentajes en hojas de cálculo y gráficos de barra.</p>
---	--	---	---	---	--	--

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

<b>Título:</b> Gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023. <b>Autor:</b> Padilla Cueva, Martha Alexandra						
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>V1:</b> <u>Gestión</u> <u>Administrativa</u>	Gavilánez et al. (2018), definen esta variable como el producto de un conjunto de acciones que busca aprovechar al máximo los recursos que suelen ser escasos, por lo que buenas decisiones en alguna organización produciría un impacto positivo, caso contrario su impacto sería negativo. Chiavenato (2001). La Gestión administrativa es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales.	Se medirá mediante cuestionarios de Gestión Administrativa, a través de sus 4 dimensiones e indicadores. Dichos cuestionarios contarán con 20 ítems cada uno, los cuáles serán dirigidos a los usuarios de una municipalidad distrital de Trujillo, aplicando la escala de Likert.	Planeación	Planeación Estratégica. Planeación operativa. Documentos de Gestión.	1 – 5	<u>Escala ordinal</u> <u>de Likert:</u> 1. Siempre 2. A veces 3. Nunca
			Organización	Estructura Organizacional. Coordinación. Tareas administrativas.	6 - 10	
			Dirección	Liderazgo. Trabajo en equipo. Responsabilidad.	11 - 15	
			Control	Determinación de objetivos. Capacitaciones. Evaluación de resultados.	16 - 20	

<b>V2:</b> <u>Calidad de Servicio</u>	Martínez y Martínez (2007), definen la calidad de servicio como el fruto de una evaluación hacia los usuarios, en donde se compara el servicio que reciben frente al que ellos esperan recibir, al momento de que conocemos su opinión tendremos una información poderosa para que las organizaciones puedan realizar la medición de esta variable	Esta variable se medirá mediante cuestionarios de Calidad de Servicio, a través de sus 5 dimensiones e indicadores. Dichos cuestionarios contarán con 20 ítems cada uno, los cuáles serán dirigidos a los usuarios de una municipalidad distrital de Trujillo, aplicando la escala de Likert para establecer su grado de satisfacción con esta variable.	Confiabilidad	Atención oportuna a los usuarios. cumplimiento con los servicios ofrecidos por parte de la organización. Eficacia del servicio.	1 – 4	<b>Escala ordinal de Likert:</b> 1. Siempre 2. A veces 3. Nunca
			Seguridad	Confianza Credibilidad Cortesía	5 - 8	
			Capacidad de Respuesta	Velocidad en servicios a los usuarios. Disposición en ayudar a los usuarios. Eficiencia del Personal.	9 - 12	
			Empatía	Atención individualizada a los usuarios. Cuidado de los intereses de los usuarios. Servidores comprensivos.	13 - 16	
			Tangibilidad	Aseo y pulcritud. Actualidad de Equipos. Atractivas oficinas.	17 - 20	

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO N°01: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

**Presentación:** El presente cuestionario tiene como propósito obtener información que será empleada en la investigación “Gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023”.

**Instrucciones:** Marque con una X la casilla que corresponde. No es necesario revelar su identidad en el presente cuestionario, por lo cual se garantiza la confidencialidad de sus respuestas, y se le exhorta responder de manera sincera y objetiva.

ESCALA DE MEDICIÓN - LIKERT	Siempre	3
	A Veces	2
	Nunca	1

DIMENSIÓN	ÍTEMS	ESCALA		
		1	2	3
PLANEACIÓN	<b>Planeación Estratégica</b>			
	1. ¿Está enterado que la Municipalidad posee un plan estratégico institucional?			
	2. ¿La Municipalidad ejecuta actividades específicas (seguimiento a usuarios, publicidad, comunicación) para cumplir las metas institucionales con respecto a la calidad de servicio a los usuarios?			
	<b>Planeación operativa</b>			
	3. ¿Está enterado que la Municipalidad posee un plan operativo institucional?			
	4. ¿La Municipalidad considera sus recomendaciones para perfeccionar su plan operativo con respecto a la calidad de servicio a los usuarios?			
	<b>Documentos de Gestión</b>			
5. ¿Observa, la correcta realización de las funciones en relación a los documentos de gestión de la Municipalidad?				
ORGANIZACIÓN	<b>Estructura Organizacional</b>			
	6. ¿Le proporcionan informes acerca de la Estructura Organizacional de la Municipalidad, para que sepa a que servidor acudir de manera específica a realizar sus requerimientos?			
	<b>Coordinación</b>			
	7. ¿Observa coordinación entre las distintas áreas de la Municipalidad, para cumplir de manera objetiva con los requerimientos de los usuarios?			

	8. ¿Cree usted que los servidores de la Municipalidad cuentan con un buen desenvolvimiento en el desarrollo de sus actividades?			
	<b>Tareas administrativas</b>			
	9. ¿Percibe que los servidores de la Municipalidad realizan sus funciones de manera responsable?			
	10. ¿Considera que la Municipalidad dispone de ambientes adecuados para un buen desempeño en las tareas administrativas?			
<b>DIRECCIÓN</b>	<b>Liderazgo</b>			
	11. ¿Percibe que en la Municipalidad existe Liderazgo directivo?			
	12. ¿Considera que en la Municipalidad existe una cordial relación entre las jefaturas y el personal?			
	<b>Trabajo en Equipo</b>			
	13. ¿Observa que los servidores de la Municipalidad realizan Trabajo en Equipo para lograr el cumplimiento exitoso de sus actividades?			
	14. ¿Observa que en la Municipalidad se toman decisiones adecuadas para resolver problemas?			
	<b>Responsabilidad</b>			
	15. ¿Ha percibido que existe responsabilidad en la realización de las actividades planificadas en la Municipalidad?			
<b>CONTROL</b>	<b>Determinación de objetivos</b>			
	16. ¿Ha recibido información sobre la determinación de los objetivos de la Municipalidad?			
	<b>Capacitaciones</b>			
	17. ¿Tiene conocimiento si los servidores de la Municipalidad reciben capacitaciones de manera constante para una mejora en el desempeño de sus funciones?			
	<b>Evaluación de Resultados</b>			
	18. ¿Percibe usted si los servidores de la Municipalidad evalúan los resultados conseguidos en el día, con la finalidad de cumplir sus actividades dentro del tiempo previsto?			
	19. ¿Tiene conocimiento si la Municipalidad realiza una evaluación a sus servidores para medir su desempeño?			
	20. ¿Cree usted que los recursos de la Municipalidad son administrados con total transparencia?			

Fuente: Elaboración propia

## CUESTIONARIO N°02: CALIDAD DE SERVICIO

**Presentación:** El presente cuestionario tiene como propósito obtener información que será empleada en la investigación “Gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, 2023”.

**Instrucciones:** Marque con una X la casilla que corresponde. No es necesario revelar su identidad en el presente cuestionario, por lo cual se garantiza la confidencialidad de sus respuestas, y se le exhorta responder de manera sincera y objetiva.

ESCALA DE MEDICIÓN - LIKERT	Siempre	3
	A Veces	2
	Nunca	1

DIMENSIÓN	ÍTEMS	ESCALA		
		1	2	3
<b>CONFIABILIDAD</b>	<b>Atención oportuna a los usuarios</b>			
	1. ¿Los servidores atienden de manera oportuna los inconvenientes de los usuarios con absoluta eficacia y fiabilidad?			
	<b>cumplimiento con los servicios ofrecidos por parte de la organización</b>			
	2. ¿Los servidores de la Municipalidad cumplen con los servicios ofrecidos hacia los usuarios dentro del tiempo establecido?			
	<b>Eficacia del servicio</b>			
	3. ¿Recibe usted el Servicio que desea?			
	4. ¿Cuándo usted tiene algún inconveniente, los servidores de la Municipalidad presentan interés en ayudarlo a encontrar alguna solución?			
<b>SEGURIDAD</b>	<b>Confianza</b>			
	5. ¿Los servidores de la Municipalidad generan confianza en los usuarios al momento de ser atendidos?			
	<b>Credibilidad</b>			
	6. ¿Se siente seguro al momento de solicitar la atención de algún servicio en las distintas áreas y jefaturas de la Municipalidad?			
	7. ¿Considera que el servicio y la información que le proporcionan en la Municipalidad es sincera y veraz?			
<b>Cortesía</b>				
	8. ¿Le proporcionan una explicación de manera concisa y clara para los distintos trámites a realizar en la Municipalidad?			

<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>Velocidad en servicios a los usuarios</b>		
	9. ¿Considera que los servidores brindan una atención rápida a los usuarios dentro de los plazos decretados?		
	<b>Disposición en ayudar a los usuarios</b>		
	10. ¿Los servidores le proporcionan apoyo para que usted reciba una buena calidad de servicio?		
	<b>Eficiencia del Personal</b>		
	11. ¿Los servidores de la Municipalidad le brindan un servicio eficiente?		
<b>EMPATÍA</b>	<b>Atención individualizada a los usuarios</b>		
	13. ¿Los servidores le brindan una atención individualizada?		
	<b>Cuidado de los intereses de los usuarios</b>		
	14. ¿Siente que los servidores de la Municipalidad se preocupan por los intereses del usuario?		
	<b>Servidores comprensivos</b>		
	15. ¿Los servidores comprenden sus necesidades al momento de solicitar un servicio o atención en la Municipalidad?		
<b>TANGIBILIDAD</b>	<b>Aseo y pulcritud</b>		
	17. ¿Los servidores que lo atienden en la Municipalidad cuentan con buena presentación y pulcritud?		
	<b>Actualidad de equipos</b>		
	18. ¿Percibe usted que los servidores operan equipos modernos y actualizados?		
	<b>Atractivas oficinas</b>		
	19. ¿La Municipalidad cuenta con una infraestructura atractiva, limpia y en buen estado?		
20. ¿Cree usted que la ventilación en la Municipalidad es adecuada para su comodidad?			

Fuente: Elaboración propia

#### Anexo 4: Fórmula para calcular la muestra

La fórmula utilizada es la siguiente:

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

Dónde:

- N : Muestra de investigación
- N : Población (684)
- Z : Nivel estándar de confianza al 95% (1.96)
- p : Proporción de éxito (0.50)
- q : Proporción de fracaso (0.50)
- e : Error muestral (5%)

El cual obtuvo como resultado lo siguiente:

$$n = \frac{(684)(1.96^2)(0.50)(0.50)}{(684 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

n = 246 usuarios que accedieron a un servicio en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad, durante el periodo de enero a marzo de 2023.

## Anexo 5: Matriz Evaluación por juicio de expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

N°	DIMENSIONES / Ítems	Claridad <sup>1</sup>			Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones	
		No cumple con el criterio	Bajo Nivel	Moderado Nivel	Alto Nivel	Totalmente en Desacuerdo	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente de Acuerdo	No cumple con el criterio	Bajo Nivel	Moderado Nivel		Alto Nivel
<b>DIMENSIÓN: Planeación</b>														
01	¿Está enterado que la Municipalidad posee un plan estratégico institucional?				✓				✓				✓	
02	¿Está enterado que la Municipalidad posee un plan operativo institucional?				✓				✓				✓	
03	¿Percibe que los servidores de la Municipalidad realizan sus actividades en el periodo indicado?				✓				✓				✓	
04	¿La Municipalidad considera sus recomendaciones para perfeccionar su plan operativo con respecto a la calidad de servicio a los usuarios?				✓				✓				✓	
05	¿Observa, la correcta realización de las funciones en relación a los documentos de gestión de la Municipalidad?				✓				✓				✓	
<b>DIMENSIÓN: Organización</b>														
06	¿Le proporcionan informes acerca de la Estructura Organizacional de la Municipalidad, para que sepa a que servidor acudir de manera específica a realizar sus requerimientos?				✓				✓				✓	
07	¿Observa coordinación entre las distintas áreas de la Municipalidad, para cumplir de manera objetiva con los requerimientos de los usuarios?				✓				✓				✓	
08	¿Cree usted que los servidores de la Municipalidad cuentan con un buen desenvolvimiento en el desarrollo de sus actividades?				✓				✓				✓	
09	¿Percibe que los servidores de la Municipalidad realizan sus funciones de manera responsable?				✓				✓				✓	
10	¿Considera que la Municipalidad dispone de ambientes adecuados para un buen desempeño en las tareas administrativas?				✓				✓				✓	
<b>DIMENSIÓN: Dirección</b>														
11	¿Percibe que en la Municipalidad existe Liderazgo directivo?				✓				✓				✓	
12	¿Observa que los servidores de la				✓				✓				✓	

	Municipalidad realizan Trabajo en Equipo para lograr el cumplimiento exitoso de sus actividades?				/				/				/	
13	¿Ha percibido que existe responsabilidad en la realización de las actividades planificadas en la Municipalidad?				/				/				/	
14	¿Observa que en la Municipalidad se toman decisiones adecuadas para resolver problemas?				/				/				/	
15	¿Considera que en la Municipalidad existe una cordial relación entre las jefaturas y el personal?				/				/				/	
<b>DIMENSIÓN: Control</b>														
16	¿Ha recibido información sobre la determinación de los objetivos de la Municipalidad?				/				/				/	
17	¿Tiene conocimiento si los servidores de la Municipalidad reciben capacitaciones de manera constante para una mejora en el desempeño de sus funciones?				/				/				/	
18	¿Percibe usted si los servidores de la Municipalidad evalúan los resultados conseguidos en el día, con la finalidad de cumplir sus actividades dentro del tiempo previsto?				/				/				/	
19	¿Tiene conocimiento si la Municipalidad realiza una evaluación a sus servidores para medir su desempeño?				/				/				/	
20	¿Cree usted que los recursos de la Municipalidad son administrados con total transparencia?				/				/				/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/ CORREA CALDERON ELSA CAROLA DNI: 99328767

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

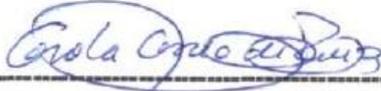
Fecha: 25 MAYO 2023

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
-----  
Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / Ítems	Claridad <sup>1</sup>			Coherencia <sup>2</sup>			Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones	
		No cumple con el criterio	Bajo Nivel	Moderado Nivel	Alto Nivel	Totalmente en Desacuerdo	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente de Acuerdo	No cumple con el criterio	Bajo Nivel		Moderado Nivel
<b>DIMENSIÓN: Confiabilidad</b>													
01	¿Los servidores atienden de manera oportuna los inconvenientes de los usuarios con absoluta eficacia y fiabilidad?				/			/				/	
02	¿Los servidores de la Municipalidad cumplen con los servicios ofrecidos hacia los usuarios dentro del tiempo establecido?				/			/				/	
03	¿Recibe usted el Servicio que desea?				/			/				/	
04	¿Cuándo usted tiene algún inconveniente, los servidores de la Municipalidad presentan interés en ayudarlo a encontrar alguna solución?				/			/				/	
<b>DIMENSIÓN: Seguridad</b>													
05	¿Los servidores de la Municipalidad generan confianza en los usuarios al momento de ser atendidos?				/			/				/	
06	¿Se siente seguro al momento de solicitar la atención de algún servicio en las distintas áreas y jefaturas de la Municipalidad?				/			/				/	
07	¿Considera que el servicio y la información que le proporcionan en la Municipalidad es sincera y veraz?				/			/				/	
08	¿Le proporcionan una explicación de manera concisa y clara para los distintos trámites a realizar en la Municipalidad?				/			/				/	
<b>DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta</b>													
09	¿Considera que los servidores brindan una atención rápida a los usuarios dentro de los plazos decretados?				/			/				/	
10	¿Los servidores le proporcionan apoyo para que usted reciba una buena calidad de servicio?				/			/				/	
11	¿Los servidores de la Municipalidad le brindan un servicio eficiente?				/			/				/	

12	¿Los servidores de la Municipalidad le aclaran sus dudas y brindan el soporte que necesita en sus requerimientos?				/				/				/
<b>DIMENSIÓN: Empatía</b>													
13	¿Los servidores le brindan una atención individualizada?				/				/				/
14	¿Siente que los servidores de la Municipalidad se preocupan por los intereses del usuario?				/				/				/
15	¿Los servidores comprenden sus necesidades al momento de solicitar un servicio o atención en la Municipalidad?				/				/				/
16	¿Los servidores de la Municipalidad mantienen una comunicación fluida y amena con los usuarios?				/				/				/
<b>DIMENSIÓN: Tangibilidad</b>													
17	¿Los servidores que lo atienden en la Municipalidad cuentan con buena presentación y pulcritud?				/				/				/
18	¿Percibe usted que los servidores operan equipos modernos y actualizados?				/				/				/
19	¿La Municipalidad cuenta con una infraestructura atractiva, limpia y en buen estado?				/				/				/
20	¿Cree usted que la ventilación en la Municipalidad es adecuada para su comodidad?				/				/				/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/ CORREA CALDERON ELSA CAROLA DNI: 79328167

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

Fecha: 25 MAYO 2023

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
Finna del Experto Informante

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

N°	DIMENSIONES / Ítems	Claridad <sup>1</sup>			Coherencia <sup>2</sup>			Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones	
		No cumple con el criterio	Bajo Nivel	Moderado Nivel	Alto Nivel	Totalmente en Desacuerdo	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente de Acuerdo	No cumple con el criterio	Bajo Nivel		Moderado Nivel
<b>DIMENSIÓN: Planeación</b>													
01	¿ Está enterado que la Municipalidad posee un plan estratégico institucional?				/				/				
02	¿ Está enterado que la Municipalidad posee un plan operativo institucional?				/				/				
03	¿ Percibe que los servidores de la Municipalidad realizan sus actividades en el periodo indicado?				/				/				
04	¿ La Municipalidad considera sus recomendaciones para perfeccionar su plan operativo con respecto a la calidad de servicio a los usuarios?				/				/				
05	¿ Observa, la correcta realización de las funciones en relación a los documentos de gestión de la Municipalidad?				/				/				
<b>DIMENSIÓN: Organización</b>													
06	¿ Le proporcionan informes acerca de la Estructura Organizacional de la Municipalidad, para que sepa a que servidor acudir de manera específica a realizar sus requerimientos?				/				/				
07	¿ Observa coordinación entre las distintas áreas de la Municipalidad, para cumplir de manera objetiva con los requerimientos de los usuarios?				/				/				
08	¿ Cree usted que los servidores de la Municipalidad cuentan con un buen desenvolvimiento en el desarrollo de sus actividades?				/				/				
09	¿ Percibe que los servidores de la Municipalidad realizan sus funciones de manera responsable?				/				/				
10	¿ Considera que la Municipalidad dispone de ambientes adecuados para un buen desempeño en las tareas administrativas?				/				/				
<b>DIMENSIÓN: Dirección</b>													
11	¿ Percibe que en la Municipalidad existe Liderazgo directivo?				/				/				
12	¿ Observa que los servidores de la				/				/				

	Municipalidad realizan Trabajo en Equipo para lograr el cumplimiento exitoso de sus actividades?				/				/			/	
13	¿Ha percibido que existe responsabilidad en la realización de las actividades planificadas en la Municipalidad?				/				/			/	
14	¿Observa que en la Municipalidad se toman decisiones adecuadas para resolver problemas?				/				/			/	
15	¿Considera que en la Municipalidad existe una cordial relación entre las jefaturas y el personal?				/				/			/	
<b>DIMENSIÓN: Control</b>													
16	¿Ha recibido información sobre la determinación de los objetivos de la Municipalidad?				/				/			/	
17	¿Tiene conocimiento si los servidores de la Municipalidad reciben capacitaciones de manera constante para una mejora en el desempeño de sus funciones?				/				/			/	
18	¿Percibe usted si los servidores de la Municipalidad evalúan los resultados conseguidos en el día, con la finalidad de cumplir sus actividades dentro del tiempo previsto?				/				/			/	
19	¿Tiene conocimiento si la Municipalidad realiza una evaluación a sus servidores para medir su desempeño?				/				/			/	
20	¿Cree usted que los recursos de la Municipalidad son administrados con total transparencia?				/				/			/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/ Gonzales Vásquez, Anita Isolina DNI: 09787327

Especialidad del validador: Gestión Pública

Fecha: 25 / MAYO / 2023

**<sup>1</sup>Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**<sup>2</sup>Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**<sup>3</sup>Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / Ítems	Claridad <sup>1</sup>			Coherencia <sup>2</sup>			Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones	
		No cumple con el criterio	Bajo Nivel	Moderado Nivel	Alto Nivel	Totalmente en Desacuerdo	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente de Acuerdo	No cumple con el criterio	Bajo Nivel		Moderado Nivel
<b>DIMENSIÓN: Confiabilidad</b>													
01	¿Los servidores atienden de manera oportuna los inconvenientes de los usuarios con absoluta eficacia y fiabilidad?				/			/				/	
02	¿Los servidores de la Municipalidad cumplen con los servicios ofrecidos hacia los usuarios dentro del tiempo establecido?				/			/				/	
03	¿Recibe usted el Servicio que desea?				/			/				/	
04	¿Cuándo usted tiene algún inconveniente, los servidores de la Municipalidad presentan interés en ayudarlo a encontrar alguna solución?				/			/				/	
<b>DIMENSIÓN: Seguridad</b>													
05	¿Los servidores de la Municipalidad generan confianza en los usuarios al momento de ser atendidos?				/			/				/	
06	¿Se siente seguro al momento de solicitar la atención de algún servicio en las distintas áreas y jefaturas de la Municipalidad?				/			/				/	
07	¿Considera que el servicio y la información que le proporcionan en la Municipalidad es sincera y veraz?				/			/				/	
08	¿Le proporcionan una explicación de manera concisa y clara para los distintos trámites a realizar en la Municipalidad?				/			/				/	
<b>DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta</b>													
09	¿Considera que los servidores brindan una atención rápida a los usuarios dentro de los plazos decretados?				/			/				/	
10	¿Los servidores le proporcionan apoyo para que usted reciba una buena calidad de servicio?				/			/				/	
11	¿Los servidores de la Municipalidad le brindan un servicio eficiente?				/			/				/	

12	¿Los servidores de la Municipalidad le aclaran sus dudas y brindan el soporte que necesita en sus requerimientos?				/				/			/	
<b>DIMENSIÓN: Empatía</b>													
13	¿Los servidores le brindan una atención individualizada?				/				/			/	
14	¿Siente que los servidores de la Municipalidad se preocupan por los intereses del usuario?				/				/			/	
15	¿Los servidores comprenden sus necesidades al momento de solicitar un servicio o atención en la Municipalidad?				/				/			/	
16	¿Los servidores de la Municipalidad mantienen una comunicación fluida y amena con los usuarios?				/				/			/	
<b>DIMENSIÓN: Tangibilidad</b>													
17	¿Los servidores que lo atienden en la Municipalidad cuentan con buena presentación y pulcritud?				/				/			/	
18	¿Percibe usted que los servidores operan equipos modernos y actualizados?				/				/			/	
19	¿La Municipalidad cuenta con una infraestructura atractiva, limpia y en buen estado?				/				/			/	
20	¿Cree usted que la ventilación en la Municipalidad es adecuada para su comodidad?				/				/			/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/ Everson Jásquez, Anita Isolina DNI: 09787327

Especialidad del validador: Gestión Pública

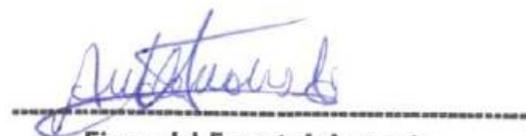
Fecha: 25/ MAYO / 2023

**<sup>1</sup>Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**<sup>2</sup>Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**<sup>3</sup>Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

N°	DIMENSIONES / Ítems	Claridad <sup>1</sup>			Coherencia <sup>2</sup>			Relevancia <sup>3</sup>			Observaciones/ Recomendaciones		
		No cumple con el criterio	Bajo Nivel	Moderado Nivel	Alto Nivel	Totalmente en Desacuerdo	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente de Acuerdo	No cumple con el criterio		Bajo Nivel	Moderado Nivel
<b>DIMENSIÓN: Planeación</b>													
01	¿Está enterado que la Municipalidad posee un plan estratégico institucional?				/				/				/
02	¿Está enterado que la Municipalidad posee un plan operativo institucional?				/				/				/
03	¿Percibe que los servidores de la Municipalidad realizan sus actividades en el periodo indicado?				/				/				/
04	¿La Municipalidad considera sus recomendaciones para perfeccionar su plan operativo con respecto a la calidad de servicio a los usuarios?				/				/				/
05	¿Observa, la correcta realización de las funciones en relación a los documentos de gestión de la Municipalidad?				/				/				/
<b>DIMENSIÓN: Organización</b>													
06	¿Le proporcionan informes acerca de la Estructura Organizacional de la Municipalidad, para que sepa a que servidor acudir de manera específica a realizar sus requerimientos?				/				/				/
07	¿Observa coordinación entre las distintas áreas de la Municipalidad, para cumplir de manera objetiva con los requerimientos de los usuarios?				/				/				/
08	¿Cree usted que los servidores de la Municipalidad cuentan con un buen desenvolvimiento en el desarrollo de sus actividades?				/				/				/
09	¿Percibe que los servidores de la Municipalidad realizan sus funciones de manera responsable?				/				/				/
10	¿Considera que la Municipalidad dispone de ambientes adecuados para un buen desempeño en las tareas administrativas?				/				/				/
<b>DIMENSIÓN: Dirección</b>													
11	¿Percibe que en la Municipalidad existe Liderazgo directivo?				/				/				/
12	¿Observa que los servidores de la				/				/				/

	Municipalidad realizan Trabajo en Equipo para lograr el cumplimiento exitoso de sus actividades?				/				/			/	
13	¿Ha percibido que existe responsabilidad en la realización de las actividades planificadas en la Municipalidad?				/				/			/	
14	¿Observa que en la Municipalidad se toman decisiones adecuadas para resolver problemas?				/				/			/	
15	¿Considera que en la Municipalidad existe una cordial relación entre las jefaturas y el personal?				/				/			/	
<b>DIMENSIÓN: Control</b>													
16	¿Ha recibido información sobre la determinación de los objetivos de la Municipalidad?				/				/			/	
17	¿Tiene conocimiento si los servidores de la Municipalidad reciben capacitaciones de manera constante para una mejora en el desempeño de sus funciones?				/				/			/	
18	¿Percibe usted si los servidores de la Municipalidad evalúan los resultados conseguidos en el día, con la finalidad de cumplir sus actividades dentro del tiempo previsto?				/				/			/	
19	¿Tiene conocimiento si la Municipalidad realiza una evaluación a sus servidores para medir su desempeño?				/				/			/	
20	¿Cree usted que los recursos de la Municipalidad son administrados con total transparencia?				/				/			/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/ TERPONES OLORTIGA, SONIA LILETTE DNI: 41234901

Especialidad del validador: GESTION PÚBLICA

Fecha: 25/ MAYO / 2023

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / Ítems	Claridad <sup>1</sup>			Coherencia <sup>2</sup>			Relevancia <sup>3</sup>			Observaciones/ Recomendaciones		
		No cumple con el criterio	Bajo Nivel	Moderado Nivel	Alto Nivel	Totalmente en Desacuerdo	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente de Acuerdo	No cumple con el criterio		Bajo Nivel	Moderado Nivel
<b>DIMENSIÓN: Confiabilidad</b>													
01	¿Los servidores atienden de manera oportuna los inconvenientes de los usuarios con absoluta eficacia y fiabilidad?				/			/				/	
02	¿Los servidores de la Municipalidad cumplen con los servicios ofrecidos hacia los usuarios dentro del tiempo establecido?				/			/				/	
03	¿Recibe usted el Servicio que desea?				/			/				/	
04	¿Cuándo usted tiene algún inconveniente, los servidores de la Municipalidad presentan interés en ayudarlo a encontrar alguna solución?				/			/				/	
<b>DIMENSIÓN: Seguridad</b>													
05	¿Los servidores de la Municipalidad generan confianza en los usuarios al momento de ser atendidos?				/			/				/	
06	¿Se siente seguro al momento de solicitar la atención de algún servicio en las distintas áreas y jefaturas de la Municipalidad?				/			/				/	
07	¿Considera que el servicio y la información que le proporcionan en la Municipalidad es sincera y veraz?				/			/				/	
08	¿Le proporcionan una explicación de manera concisa y clara para los distintos trámites a realizar en la Municipalidad?				/			/				/	
<b>DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta</b>													
09	¿Considera que los servidores brindan una atención rápida a los usuarios dentro de los plazos decretados?				/			/				/	
10	¿Los servidores le proporcionan apoyo para que usted reciba una buena calidad de servicio?				/			/				/	
11	¿Los servidores de la Municipalidad le brindan un servicio eficiente?				/			/				/	

12	¿Los servidores de la Municipalidad le aclaran sus dudas y brindan el soporte que necesita en sus requerimientos?				/			/			/
<b>DIMENSIÓN: Empatía</b>											
13	¿Los servidores le brindan una atención individualizada?				/			/			/
14	¿Siente que los servidores de la Municipalidad se preocupan por los intereses del usuario?				/			/			/
15	¿Los servidores comprenden sus necesidades al momento de solicitar un servicio o atención en la Municipalidad?				/			/			/
16	¿Los servidores de la Municipalidad mantienen una comunicación fluida y amena con los usuarios?				/			/			/
<b>DIMENSIÓN: Targibilidad</b>											
17	¿Los servidores que lo atienden en la Municipalidad cuentan con buena presentación y pulcritud?				/			/			/
18	¿Percibe usted que los servidores operan equipos modernos y actualizados?				/			/			/
19	¿La Municipalidad cuenta con una infraestructura atractiva, limpia y en buen estado?				/			/			/
20	¿Cree usted que la ventilación en la Municipalidad es adecuada para su comodidad?				/			/			/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/ TERRONES Olorinda, Soledad Lilette DNI: 41234901

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

Fecha: 25 / MAYO / 2023

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
Firma del Experto Informante

## **Anexo 7: Análisis de confiabilidad**

La fórmula utilizada es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

K : Número de ítems del instrumento

$\sum S_i^2$  : Sumatoria de varianzas de los ítems

$S_T^2$  : Varianza de la suma de todos los ítems

El cual obtuvo como resultado lo siguiente:

### **Variable Gestión Administrativa**

$$\alpha = \frac{20}{20-1} \left[ 1 - \frac{7.9671}{43.6153} \right] = 0.86$$

El alfa de cronbach de la variable Gestión Administrativa es de 0.86 lo que quiere decir que tiene una confiabilidad buena y se puede utilizar para los fines de esta investigación.

### **Variable Calidad de Servicio**

$$\alpha = \frac{20}{20-1} \left[ 1 - \frac{7.6121}{47.0744} \right] = 0.88$$

El alfa de cronbach de la variable Calidad de Servicio es de 0.88 lo que quiere decir que tiene una confiabilidad buena y se puede utilizar para los fines de esta investigación.

## Anexo 8: Base de datos

### Base de datos Gestión Administrativa

N°	PLANEACIÓN								ORGANIZACIÓN						DIRECCIÓN						CONTROL						GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	1	2	3	4	5	Ptje	Nivel	6	7	8	9	10	Ptje	Nivel	11	12	13	14	15	Ptje	Nivel	16	17	18	19	20	Ptje	Nivel	Total	Nivel
1	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	1	2	2	3	9	Regular	1	2	2	1	1	7	Deficiente	1	2	1	1	2	7	Deficiente	29	Deficiente
2	3	3	2	3	2	13	Bueno	3	3	2	3	3	14	Bueno	2	2	2	2	3	11	Regular	3	3	2	1	1	10	Regular	48	Bueno
3	1	1	1	1	2	6	Deficiente	2	1	1	1	2	7	Deficiente	2	1	1	2	1	7	Deficiente	1	1	2	2	2	8	Deficiente	28	Deficiente
4	2	1	3	2	1	9	Regular	1	2	1	1	2	7	Deficiente	2	2	2	2	3	11	Regular	2	3	2	3	2	12	Regular	39	Regular
5	2	1	2	1	2	8	Deficiente	3	3	3	3	1	13	Bueno	3	2	2	3	3	13	Bueno	2	2	2	2	2	10	Regular	44	Regular
6	1	1	1	1	2	6	Deficiente	2	2	1	1	2	8	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	1	1	2	1	1	6	Deficiente	29	Deficiente
7	2	3	3	2	1	11	Regular	1	1	2	2	3	9	Regular	3	1	1	1	2	8	Deficiente	1	1	2	2	2	8	Deficiente	36	Regular
8	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	1	2	2	1	7	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	1	1	2	2	2	8	Deficiente	30	Deficiente
9	3	2	3	3	2	13	Bueno	1	2	1	1	2	7	Deficiente	2	2	2	2	2	10	Regular	1	2	1	1	2	7	Deficiente	37	Regular
10	2	2	2	2	1	9	Regular	2	3	2	3	2	12	Regular	2	2	2	2	2	10	Regular	3	3	3	3	3	15	Bueno	46	Regular
11	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	2	1	1	2	7	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	1	1	2	2	2	8	Deficiente	30	Deficiente
12	2	2	2	1	2	9	Regular	1	1	2	2	2	8	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	1	2	2	2	2	9	Regular	35	Regular
13	2	1	3	2	2	10	Regular	2	3	2	2	1	10	Regular	3	3	2	3	3	14	Bueno	1	1	2	1	2	7	Deficiente	41	Regular
14	2	2	2	2	1	9	Regular	3	3	2	3	3	14	Bueno	3	2	2	2	3	12	Regular	3	3	3	3	3	15	Bueno	50	Bueno
15	2	1	3	2	1	9	Regular	2	3	2	2	1	10	Regular	2	2	2	2	2	10	Regular	1	1	2	1	2	7	Deficiente	36	Regular
16	1	2	1	1	2	7	Deficiente	1	1	2	2	1	7	Deficiente	1	1	1	2	1	6	Deficiente	1	1	2	1	2	7	Deficiente	27	Deficiente
17	2	2	3	2	1	10	Regular	2	3	3	2	2	12	Regular	3	2	2	2	3	12	Regular	3	3	2	2	2	12	Regular	46	Regular
18	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	1	2	2	1	7	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	1	1	2	1	2	7	Deficiente	29	Deficiente
19	2	1	3	2	2	10	Regular	2	3	2	2	3	12	Regular	3	1	2	2	1	9	Regular	2	2	2	3	3	12	Regular	43	Regular

20	1	2	2	1	1	7	Deficiente	1	1	2	2	1	7	Deficiente	1	2	2	2	1	8	Deficiente	2	2	2	1	2	9	Regular	31	Deficiente
21	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	2	1	1	2	7	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	1	1	1	1	2	6	Deficiente	28	Deficiente
22	2	1	3	2	3	11	Regular	3	3	2	2	1	11	Regular	2	2	2	2	1	9	Regular	1	1	2	2	2	8	Deficiente	39	Regular
23	1	2	1	1	2	7	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	1	1	1	2	6	Deficiente	28	Deficiente
24	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	2	1	1	1	6	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	1	1	1	1	1	5	Deficiente	26	Deficiente
25	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	1	2	2	1	7	Deficiente	1	1	1	2	1	6	Deficiente	1	1	1	2	2	7	Deficiente	26	Deficiente
26	2	2	2	2	1	9	Regular	2	2	2	2	1	9	Regular	2	2	2	2	1	9	Regular	2	2	2	1	2	9	Regular	36	Regular
27	2	2	2	1	1	8	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	2	2	2	2	2	10	Regular	1	1	1	2	1	6	Deficiente	33	Deficiente
28	3	1	3	2	3	12	Regular	3	2	2	3	3	13	Bueno	3	3	2	2	3	13	Bueno	2	1	2	2	2	9	Regular	47	Regular
29	2	2	2	1	1	8	Deficiente	1	1	2	2	1	7	Deficiente	2	2	2	2	2	10	Regular	2	2	2	3	3	12	Regular	37	Regular
30	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	1	2	2	1	7	Deficiente	1	2	2	2	1	8	Deficiente	2	1	1	2	1	7	Deficiente	28	Deficiente
31	1	2	1	1	2	7	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	2	2	2	2	2	10	Regular	1	1	1	2	1	6	Deficiente	32	Deficiente
32	2	3	3	3	1	12	Regular	2	3	2	2	1	10	Regular	3	2	2	2	2	11	Regular	1	1	2	1	2	7	Deficiente	40	Regular
33	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	2	1	1	2	7	Deficiente	1	1	1	2	1	6	Deficiente	2	1	2	1	1	7	Deficiente	26	Deficiente
34	2	2	2	1	1	8	Deficiente	1	1	2	2	1	7	Deficiente	2	1	2	1	2	8	Deficiente	1	1	2	1	1	6	Deficiente	29	Deficiente
35	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	1	2	2	1	7	Deficiente	1	2	2	1	1	7	Deficiente	2	1	1	2	2	8	Deficiente	28	Deficiente
36	2	1	2	1	1	7	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	1	1	1	2	1	6	Deficiente	2	1	1	2	2	8	Deficiente	30	Deficiente
37	2	1	2	1	1	7	Deficiente	1	2	2	2	1	8	Deficiente	2	2	2	2	2	10	Regular	1	1	2	2	1	7	Deficiente	32	Deficiente
38	2	1	2	2	1	8	Deficiente	2	2	2	2	2	10	Regular	2	1	2	2	1	8	Deficiente	2	2	2	3	1	10	Regular	36	Regular
39	3	2	3	3	3	14	Bueno	3	2	2	2	3	12	Regular	3	2	2	2	2	11	Regular	1	1	2	2	2	8	Deficiente	45	Regular
40	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	2	2	2	1	8	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	2	2	1	1	1	7	Deficiente	30	Deficiente
41	3	2	3	2	1	11	Regular	2	3	2	3	2	12	Regular	2	2	2	2	2	10	Regular	1	2	2	1	2	8	Deficiente	41	Regular
42	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	1	2	2	1	7	Deficiente	1	2	2	2	1	8	Deficiente	2	1	1	2	1	7	Deficiente	28	Deficiente
43	2	1	2	1	1	7	Deficiente	2	1	1	1	2	7	Deficiente	1	2	2	2	1	8	Deficiente	2	1	2	1	1	7	Deficiente	29	Deficiente
44	2	1	2	1	2	8	Deficiente	1	2	2	2	1	8	Deficiente	1	1	2	1	1	6	Deficiente	2	1	1	2	2	8	Deficiente	30	Deficiente
45	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	1	2	2	1	7	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	1	1	2	2	1	7	Deficiente	29	Deficiente

46	2	1	2	2	3	10	Regular	2	3	2	3	2	12	Regular	3	3	2	2	3	13	Bueno	3	3	1	2	2	11	Regular	46	Regular
47	3	2	3	3	1	12	Regular	3	3	2	3	3	14	Bueno	2	2	2	1	1	8	Deficiente	2	1	2	1	2	8	Deficiente	42	Regular
48	2	1	2	1	1	7	Deficiente	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	2	2	2	1	8	Deficiente	1	2	1	1	1	6	Deficiente	27	Deficiente
49	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	2	2	2	1	8	Deficiente	1	1	1	2	1	6	Deficiente	1	1	1	1	2	6	Deficiente	26	Deficiente
50	2	1	2	1	2	8	Deficiente	2	3	2	2	3	12	Regular	2	2	2	2	2	10	Regular	1	1	1	1	1	5	Deficiente	35	Regular
51	2	1	2	2	1	8	Deficiente	1	1	1	1	2	6	Deficiente	2	1	2	1	1	7	Deficiente	2	1	1	1	2	7	Deficiente	28	Deficiente
52	2	1	2	2	1	8	Deficiente	1	2	2	1	2	8	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	1	1	2	2	1	7	Deficiente	32	Deficiente
53	2	1	2	1	2	8	Deficiente	2	1	1	1	1	6	Deficiente	2	1	1	2	1	7	Deficiente	2	2	1	1	2	8	Deficiente	29	Deficiente
54	3	3	2	2	1	11	Regular	2	3	3	3	2	13	Bueno	3	2	3	3	3	14	Bueno	1	1	2	2	1	7	Deficiente	45	Regular
55	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	2	2	2	1	8	Deficiente	1	1	1	2	1	6	Deficiente	1	2	2	1	2	8	Deficiente	28	Deficiente
56	2	2	2	1	2	9	Regular	1	2	2	2	3	10	Regular	3	2	2	2	3	12	Regular	1	1	2	2	2	8	Deficiente	39	Regular
57	3	2	3	3	1	12	Regular	3	2	2	2	2	11	Regular	2	1	1	1	2	7	Deficiente	2	1	2	1	1	7	Deficiente	37	Regular
58	2	2	2	2	3	11	Regular	3	3	2	3	2	13	Bueno	2	2	3	2	3	12	Regular	3	3	2	3	1	12	Regular	48	Bueno
59	2	2	1	1	2	8	Deficiente	1	2	2	2	1	8	Deficiente	1	2	2	1	1	7	Deficiente	2	1	2	2	2	9	Regular	32	Deficiente
60	2	2	2	1	1	8	Deficiente	1	2	1	1	1	6	Deficiente	1	2	2	1	1	7	Deficiente	1	1	2	1	2	7	Deficiente	28	Deficiente
61	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	1	2	1	2	7	Deficiente	2	2	2	1	1	8	Deficiente	1	2	2	1	1	7	Deficiente	28	Deficiente
62	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	2	1	1	2	7	Deficiente	2	1	1	2	1	7	Deficiente	1	2	2	1	2	8	Deficiente	28	Deficiente
63	2	2	2	2	3	11	Regular	3	3	2	3	1	12	Regular	3	2	2	2	3	12	Regular	3	3	3	3	1	13	Bueno	48	Bueno
64	2	2	2	1	1	8	Deficiente	1	1	2	2	1	7	Deficiente	1	1	1	2	1	6	Deficiente	1	1	2	2	2	8	Deficiente	29	Deficiente
65	2	1	1	1	2	7	Deficiente	1	1	1	1	2	6	Deficiente	2	2	2	1	1	8	Deficiente	2	1	2	1	1	7	Deficiente	28	Deficiente
66	2	2	2	1	1	8	Deficiente	1	1	1	2	1	6	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	1	1	2	1	2	7	Deficiente	30	Deficiente
67	3	2	3	3	1	12	Regular	2	2	2	2	3	11	Regular	2	2	2	2	2	10	Regular	2	1	1	2	2	8	Deficiente	41	Regular
68	2	1	2	1	2	8	Deficiente	1	2	1	1	2	7	Deficiente	1	1	1	2	1	6	Deficiente	2	2	2	3	3	12	Regular	33	Deficiente
69	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	1	2	2	2	8	Deficiente	2	2	2	2	2	10	Regular	1	1	2	2	1	7	Deficiente	31	Deficiente
70	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	2	2	2	1	8	Deficiente	2	2	2	2	2	10	Regular	1	2	2	2	2	9	Regular	33	Deficiente
71	2	1	2	2	1	8	Deficiente	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	1	1	2	1	6	Deficiente	2	2	1	2	1	8	Deficiente	28	Deficiente

72	1	2	1	1	2	7	Deficiente	1	2	2	2	1	8	Deficiente	1	1	1	2	1	6	Deficiente	1	1	2	1	2	7	Deficiente	28	Deficiente
73	3	3	2	3	1	12	Regular	2	3	2	3	2	12	Regular	3	2	3	2	3	13	Bueno	1	2	2	3	1	9	Regular	46	Regular
74	3	2	3	3	1	12	Regular	1	2	1	1	1	6	Deficiente	2	2	1	1	1	7	Deficiente	2	1	2	1	2	8	Deficiente	33	Deficiente
75	2	1	2	2	1	8	Deficiente	2	2	2	2	2	10	Regular	1	1	1	2	1	6	Deficiente	2	2	1	1	1	7	Deficiente	31	Deficiente
76	2	2	3	3	1	11	Regular	2	2	2	2	1	9	Regular	2	2	1	1	1	7	Deficiente	2	1	2	2	1	8	Deficiente	35	Regular
77	2	1	2	2	3	10	Regular	3	3	2	3	1	12	Regular	2	2	3	3	3	13	Bueno	1	1	2	2	2	8	Deficiente	43	Regular
78	2	1	2	1	2	8	Deficiente	1	2	1	1	2	7	Deficiente	1	2	2	1	1	7	Deficiente	2	2	2	1	2	9	Regular	31	Deficiente
79	3	2	3	3	1	12	Regular	3	3	2	3	1	12	Regular	3	2	2	1	1	9	Regular	1	2	1	1	2	7	Deficiente	40	Regular
80	2	1	2	1	2	8	Deficiente	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	2	2	1	1	7	Deficiente	2	1	2	2	1	8	Deficiente	29	Deficiente
81	2	2	2	1	2	9	Regular	2	2	2	2	3	11	Regular	2	3	3	3	2	13	Bueno	1	1	2	1	2	7	Deficiente	40	Regular
82	1	1	1	1	2	6	Deficiente	2	2	2	2	1	9	Regular	1	2	2	2	2	9	Regular	1	1	2	1	1	6	Deficiente	30	Deficiente
83	2	1	2	2	2	9	Regular	2	2	2	2	1	9	Regular	1	1	1	2	1	6	Deficiente	2	1	2	2	1	8	Deficiente	32	Deficiente
84	2	1	2	2	1	8	Deficiente	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	1	2	2	2	8	Deficiente	1	2	2	1	2	8	Deficiente	30	Deficiente
85	2	1	1	1	2	7	Deficiente	1	2	2	1	2	8	Deficiente	1	1	1	2	1	6	Deficiente	1	1	1	1	1	5	Deficiente	26	Deficiente
86	2	1	2	1	2	8	Deficiente	1	1	1	1	1	5	Deficiente	1	2	1	1	1	6	Deficiente	2	1	2	2	2	9	Regular	28	Deficiente
87	3	2	3	3	1	12	Regular	2	2	2	2	3	11	Regular	3	2	3	2	3	13	Bueno	1	1	2	1	1	6	Deficiente	42	Regular
88	2	1	2	2	1	8	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	1	1	1	2	1	6	Deficiente	2	2	2	3	2	11	Regular	34	Regular
89	2	1	2	2	1	8	Deficiente	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	2	2	2	1	8	Deficiente	1	1	2	1	1	6	Deficiente	28	Deficiente
90	2	1	2	2	1	8	Deficiente	2	2	2	2	1	9	Regular	1	2	1	1	1	6	Deficiente	2	1	2	1	2	8	Deficiente	31	Deficiente
91	2	2	2	2	3	11	Regular	2	3	3	3	2	13	Bueno	3	2	2	3	3	13	Bueno	1	1	2	1	1	6	Deficiente	43	Regular
92	3	2	3	3	2	13	Bueno	3	3	2	3	1	12	Regular	2	1	3	2	3	11	Regular	3	3	3	3	3	15	Bueno	51	Bueno
93	2	1	2	2	1	8	Deficiente	1	2	1	1	1	6	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	2	1	2	2	1	8	Deficiente	31	Deficiente
94	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	2	2	2	1	8	Deficiente	1	1	1	2	1	6	Deficiente	2	2	2	3	3	12	Regular	32	Deficiente
95	2	1	2	2	1	8	Deficiente	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	2	1	1	2	7	Deficiente	1	1	2	1	2	7	Deficiente	28	Deficiente
96	2	1	1	1	2	7	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	1	1	1	2	1	6	Deficiente	2	1	2	1	1	7	Deficiente	29	Deficiente
97	1	1	1	1	2	6	Deficiente	2	2	2	2	1	9	Regular	2	1	1	1	2	7	Deficiente	2	2	2	3	2	11	Regular	33	Deficiente

98	2	1	2	2	1	8	Deficiente	2	2	2	2	1	9	Regular	2	2	2	2	2	10	Regular	1	1	1	1	1	5	Deficiente	32	Deficiente
99	2	1	2	2	2	9	Regular	1	2	2	2	2	9	Regular	1	1	1	2	1	6	Deficiente	1	1	2	1	1	6	Deficiente	30	Deficiente
100	2	1	2	2	1	8	Deficiente	1	2	2	2	1	8	Deficiente	1	1	1	2	1	6	Deficiente	1	2	1	1	2	7	Deficiente	29	Deficiente
101	2	1	2	2	2	9	Regular	3	3	3	3	2	14	Bueno	3	2	3	2	3	13	Bueno	2	2	2	2	2	10	Regular	46	Regular
102	3	2	3	3	2	13	Bueno	2	2	2	2	3	11	Regular	2	3	3	3	2	13	Bueno	1	1	1	1	2	6	Deficiente	43	Regular
103	2	1	2	2	1	8	Deficiente	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	1	2	2	2	1	8	Deficiente	31	Deficiente
104	2	1	2	2	1	8	Deficiente	1	2	2	2	1	8	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	1	1	1	1	1	5	Deficiente	30	Deficiente
105	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	1	2	1	2	7	Deficiente	1	1	1	2	1	6	Deficiente	2	1	1	2	2	8	Deficiente	27	Deficiente
106	3	2	2	3	3	13	Bueno	3	2	3	3	1	12	Regular	3	2	3	3	3	14	Bueno	1	1	2	1	2	7	Deficiente	46	Regular
107	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	2	2	2	1	8	Deficiente	1	1	1	2	1	6	Deficiente	1	2	1	1	1	6	Deficiente	26	Deficiente
108	2	1	2	2	1	8	Deficiente	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	1	1	2	1	6	Deficiente	2	2	1	2	2	9	Regular	29	Deficiente
109	2	1	2	2	1	8	Deficiente	1	2	2	2	1	8	Deficiente	1	1	2	2	2	8	Deficiente	1	2	2	3	1	9	Regular	33	Deficiente
110	3	2	3	3	3	14	Bueno	3	2	2	3	2	12	Regular	3	2	3	3	3	14	Bueno	1	1	1	1	1	5	Deficiente	45	Regular
111	2	2	2	2	2	10	Regular	2	1	1	1	2	7	Deficiente	2	2	2	3	3	12	Regular	2	2	2	2	1	9	Regular	38	Regular
112	2	1	1	1	2	7	Deficiente	1	2	1	1	2	7	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	2	2	1	2	2	9	Regular	32	Deficiente
113	2	1	2	2	1	8	Deficiente	1	2	2	2	1	8	Deficiente	1	1	1	2	2	7	Deficiente	1	1	1	1	1	5	Deficiente	28	Deficiente
114	3	3	2	2	2	12	Regular	2	3	2	3	2	12	Regular	2	2	2	2	2	10	Regular	1	1	2	1	2	7	Deficiente	41	Regular
115	2	1	2	2	1	8	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	2	1	1	1	2	7	Deficiente	1	2	1	2	1	7	Deficiente	31	Deficiente
116	3	2	3	2	1	11	Regular	3	3	2	3	2	13	Bueno	3	2	2	2	2	11	Regular	1	2	1	2	2	8	Deficiente	43	Regular
117	1	1	1	1	2	6	Deficiente	2	2	2	2	1	9	Regular	1	1	1	2	2	7	Deficiente	1	1	1	1	2	6	Deficiente	28	Deficiente
118	1	2	2	1	2	8	Deficiente	2	1	1	1	1	6	Deficiente	2	1	2	2	1	8	Deficiente	1	1	2	1	1	6	Deficiente	28	Deficiente
119	2	1	2	2	1	8	Deficiente	1	2	2	2	1	8	Deficiente	2	1	1	1	2	7	Deficiente	2	1	2	1	1	7	Deficiente	30	Deficiente
120	2	1	2	2	1	8	Deficiente	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	2	2	1	2	8	Deficiente	2	1	2	2	2	9	Regular	31	Deficiente
121	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	1	2	2	1	2	8	Deficiente	1	1	2	1	1	6	Deficiente	29	Deficiente
122	2	2	3	2	2	11	Regular	2	2	2	2	2	10	Regular	2	2	2	2	2	10	Regular	2	2	2	2	2	10	Regular	41	Regular
123	2	1	1	1	2	7	Deficiente	2	2	2	2	1	9	Regular	2	2	2	2	2	10	Regular	2	2	2	3	3	12	Regular	38	Regular

124	1	2	1	1	2	7	Deficiente	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	2	2	1	2	8	Deficiente	1	1	1	1	2	6	Deficiente	27	Deficiente
125	1	1	1	1	2	6	Deficiente	2	1	2	1	2	8	Deficiente	1	2	2	1	1	7	Deficiente	1	1	2	2	2	8	Deficiente	29	Deficiente
126	2	2	3	2	3	12	Regular	1	1	1	1	1	5	Deficiente	2	2	2	2	2	10	Regular	2	1	2	2	2	9	Regular	36	Regular
127	2	1	2	2	2	9	Regular	1	2	2	2	2	9	Regular	1	2	2	2	2	9	Regular	2	1	1	1	1	6	Deficiente	33	Deficiente
128	2	1	2	1	2	8	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	1	2	2	2	2	9	Regular	1	1	1	1	2	6	Deficiente	32	Deficiente
129	3	2	3	2	1	11	Regular	2	3	2	3	3	13	Bueno	2	2	2	2	2	10	Regular	2	2	2	3	2	11	Regular	45	Regular
130	2	1	1	1	2	7	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	2	2	2	2	2	10	Regular	1	2	1	1	1	6	Deficiente	32	Deficiente
131	2	1	2	2	2	9	Regular	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	2	2	1	2	8	Deficiente	2	2	1	2	2	9	Regular	32	Deficiente
132	3	2	3	2	1	11	Regular	2	2	1	1	2	8	Deficiente	2	2	2	2	2	10	Regular	1	1	1	1	2	6	Deficiente	35	Regular
133	2	2	2	1	2	9	Regular	2	2	2	2	1	9	Regular	1	2	1	1	2	7	Deficiente	1	2	1	2	1	7	Deficiente	32	Deficiente
134	3	2	3	2	1	11	Regular	3	3	2	3	2	13	Bueno	3	2	3	3	2	13	Bueno	1	1	1	1	2	6	Deficiente	43	Regular
135	2	1	2	2	1	8	Deficiente	1	1	2	2	2	8	Deficiente	2	2	2	2	2	10	Regular	1	2	1	1	2	7	Deficiente	33	Deficiente
136	2	1	1	1	2	7	Deficiente	1	1	1	2	2	7	Deficiente	2	2	2	2	2	10	Regular	2	1	2	3	3	11	Regular	35	Regular
137	2	1	2	2	2	9	Regular	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	2	2	1	1	7	Deficiente	2	2	1	1	2	8	Deficiente	30	Deficiente
138	3	1	2	2	3	11	Regular	2	3	2	3	2	12	Regular	1	2	1	2	1	7	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	39	Regular
139	3	2	3	3	1	12	Regular	2	2	2	2	3	11	Regular	2	2	2	2	3	11	Regular	2	3	2	2	2	11	Regular	45	Regular
140	2	3	2	2	2	11	Regular	3	3	2	3	2	13	Bueno	2	2	3	3	2	12	Regular	2	2	2	1	2	9	Regular	45	Regular
141	3	3	2	3	1	12	Regular	2	2	2	2	2	10	Regular	3	2	2	2	2	11	Regular	1	1	1	1	2	6	Deficiente	39	Regular
142	2	1	2	1	1	7	Deficiente	1	1	2	1	2	7	Deficiente	2	1	1	2	1	7	Deficiente	1	2	1	2	1	7	Deficiente	28	Deficiente
143	2	1	2	2	1	8	Deficiente	2	2	2	3	2	11	Regular	3	2	2	2	2	11	Regular	2	1	2	2	2	9	Regular	39	Regular
144	3	3	2	2	1	11	Regular	2	1	1	1	2	7	Deficiente	2	2	2	2	2	10	Regular	2	1	2	1	1	7	Deficiente	35	Regular
145	2	1	1	1	2	7	Deficiente	1	1	2	1	1	6	Deficiente	1	2	2	1	2	8	Deficiente	2	2	1	2	2	9	Regular	30	Deficiente
146	3	1	3	2	3	12	Regular	2	2	2	2	2	10	Regular	3	2	3	3	3	14	Bueno	1	1	1	1	2	6	Deficiente	42	Regular
147	2	1	2	2	2	9	Regular	1	1	1	2	2	7	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	1	1	1	1	2	6	Deficiente	31	Deficiente
148	2	1	2	2	1	8	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	2	2	2	2	2	10	Regular	2	2	2	3	3	12	Regular	39	Regular
149	3	1	3	2	1	10	Regular	2	1	2	2	2	9	Regular	2	2	2	2	2	10	Regular	1	2	2	1	2	8	Deficiente	37	Regular

150	2	3	2	2	3	12	Regular	2	3	2	3	3	13	Bueno	2	2	3	3	2	12	Regular	1	1	1	1	2	6	Deficiente	43	Regular
151	2	1	2	2	1	8	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	2	1	2	1	2	8	Deficiente	2	2	2	2	1	9	Regular	34	Regular
152	2	2	1	2	2	9	Regular	3	2	2	2	2	11	Regular	2	2	2	2	2	10	Regular	2	2	3	2	2	11	Regular	41	Regular
153	2	1	2	2	1	8	Deficiente	1	1	1	2	2	7	Deficiente	2	1	1	1	1	6	Deficiente	1	1	1	2	2	7	Deficiente	28	Deficiente
154	3	2	3	2	2	12	Regular	2	2	1	2	2	9	Regular	2	2	2	2	2	10	Regular	1	2	1	2	2	8	Deficiente	39	Regular
155	2	1	1	1	2	7	Deficiente	1	1	2	2	1	7	Deficiente	2	2	2	2	1	9	Regular	2	1	2	2	1	8	Deficiente	31	Deficiente
156	2	1	2	2	3	10	Regular	2	1	1	1	2	7	Deficiente	3	2	3	3	2	13	Bueno	1	2	1	1	2	7	Deficiente	37	Regular
157	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	1	2	2	2	8	Deficiente	2	2	2	2	1	9	Regular	1	2	1	1	2	7	Deficiente	30	Deficiente
158	2	2	2	2	2	10	Regular	2	2	2	2	2	10	Regular	2	2	2	2	2	10	Regular	2	2	1	2	2	9	Regular	39	Regular
159	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	1	1	2	2	7	Deficiente	2	2	2	2	2	10	Regular	2	2	2	2	2	10	Regular	33	Deficiente
160	2	2	2	2	2	10	Regular	2	2	2	2	1	9	Regular	3	2	2	2	2	11	Regular	1	2	2	2	2	9	Regular	39	Regular
161	3	2	3	2	2	12	Regular	2	2	2	2	2	10	Regular	2	2	2	2	2	10	Regular	1	2	2	3	3	11	Regular	43	Regular
162	2	1	2	1	1	7	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	2	1	1	1	1	6	Deficiente	2	2	2	3	3	12	Regular	34	Regular
163	2	3	2	2	3	12	Regular	2	3	3	3	2	13	Bueno	2	2	3	3	2	12	Regular	1	2	1	1	2	7	Deficiente	44	Regular
164	2	1	1	1	2	7	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	2	2	2	2	2	10	Regular	2	2	2	2	2	10	Regular	36	Regular
165	2	1	2	2	1	8	Deficiente	1	1	1	2	2	7	Deficiente	2	2	2	2	2	10	Regular	2	2	2	1	1	8	Deficiente	33	Deficiente
166	3	2	3	2	1	11	Regular	2	2	2	2	3	11	Regular	3	2	3	3	2	13	Bueno	1	2	2	3	1	9	Regular	44	Regular
167	2	1	2	2	1	8	Deficiente	2	2	2	2	2	10	Regular	2	2	2	1	2	9	Regular	2	2	2	1	2	9	Regular	36	Regular
168	2	1	2	2	1	8	Deficiente	1	1	2	1	2	7	Deficiente	2	2	2	1	2	9	Regular	1	2	1	2	2	8	Deficiente	32	Deficiente
169	3	2	3	2	3	13	Bueno	3	3	2	3	2	13	Bueno	2	2	3	3	2	12	Regular	2	2	1	2	2	9	Regular	47	Regular
170	2	2	2	2	1	9	Regular	2	2	2	2	1	9	Regular	2	2	2	1	1	8	Deficiente	2	2	1	2	2	9	Regular	35	Regular
171	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	1	1	2	2	7	Deficiente	2	1	1	1	1	6	Deficiente	1	2	1	2	1	7	Deficiente	26	Deficiente
172	3	2	3	2	3	13	Bueno	2	3	2	3	2	12	Regular	2	2	3	2	3	12	Regular	3	3	2	3	2	13	Bueno	50	Bueno
173	2	2	2	1	2	9	Regular	1	1	2	1	2	7	Deficiente	2	2	2	1	1	8	Deficiente	2	2	1	1	2	8	Deficiente	32	Deficiente
174	2	2	2	2	1	9	Regular	1	1	1	2	2	7	Deficiente	2	2	2	1	2	9	Regular	2	2	2	1	2	9	Regular	34	Regular
175	2	1	2	2	3	10	Regular	2	3	2	2	1	10	Regular	3	2	3	3	2	13	Bueno	1	2	2	2	1	8	Deficiente	41	Regular

176	3	3	2	2	2	12	Regular	2	2	2	2	2	10	Regular	2	2	2	1	1	8	Deficiente	2	2	1	1	2	8	Deficiente	38	Regular
177	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	1	2	1	2	7	Deficiente	2	2	2	1	1	8	Deficiente	1	2	1	1	2	7	Deficiente	28	Deficiente
178	3	2	3	2	1	11	Regular	1	1	1	2	2	7	Deficiente	2	2	3	2	2	11	Regular	1	2	2	3	3	11	Regular	40	Regular
179	2	2	2	2	2	10	Regular	1	2	2	2	2	9	Regular	2	2	2	1	2	9	Regular	1	2	1	1	1	6	Deficiente	34	Regular
180	3	2	2	2	3	12	Regular	3	3	2	2	3	13	Bueno	2	3	2	2	3	12	Regular	2	2	2	2	1	9	Regular	46	Regular
181	2	1	2	2	3	10	Regular	3	3	2	3	2	13	Bueno	2	2	3	3	2	12	Regular	2	2	1	2	2	9	Regular	44	Regular
182	3	2	3	2	1	11	Regular	2	2	2	2	2	10	Regular	2	2	2	1	2	9	Regular	2	2	2	2	2	10	Regular	40	Regular
183	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	1	1	1	2	6	Deficiente	2	2	2	1	1	8	Deficiente	2	1	2	1	1	7	Deficiente	27	Deficiente
184	2	2	1	1	2	8	Deficiente	1	1	1	2	2	7	Deficiente	2	1	1	1	1	6	Deficiente	1	1	1	1	1	5	Deficiente	26	Deficiente
185	2	1	1	1	2	7	Deficiente	1	1	1	2	1	6	Deficiente	2	2	2	1	2	9	Regular	1	2	2	1	1	7	Deficiente	29	Deficiente
186	1	1	1	1	1	5	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	2	2	2	1	1	8	Deficiente	2	1	1	2	1	7	Deficiente	29	Deficiente
187	2	1	3	2	2	10	Regular	2	2	2	2	2	10	Regular	2	2	1	1	1	7	Deficiente	2	1	2	1	2	8	Deficiente	35	Regular
188	3	2	3	2	3	13	Bueno	2	3	2	2	3	12	Regular	2	1	3	2	3	11	Regular	3	3	2	3	3	14	Bueno	50	Bueno
189	3	2	3	2	3	13	Bueno	2	3	2	2	2	11	Regular	3	2	2	2	2	11	Regular	2	2	2	2	2	10	Regular	45	Regular
190	2	1	2	2	3	10	Regular	3	3	3	3	2	14	Bueno	2	2	3	2	3	12	Regular	3	3	2	3	2	13	Bueno	49	Bueno
191	2	1	2	2	1	8	Deficiente	1	1	2	2	1	7	Deficiente	1	1	2	1	2	7	Deficiente	1	2	1	2	2	8	Deficiente	30	Deficiente
192	3	2	3	2	1	11	Regular	2	2	2	2	2	10	Regular	2	2	2	1	1	8	Deficiente	1	2	1	2	2	8	Deficiente	37	Regular
193	2	1	2	2	2	9	Regular	1	2	2	2	2	9	Regular	1	2	2	1	1	7	Deficiente	2	3	2	3	2	12	Regular	37	Regular
194	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	1	1	2	2	7	Deficiente	1	1	1	2	2	7	Deficiente	1	2	1	1	1	6	Deficiente	26	Deficiente
195	2	1	2	2	1	8	Deficiente	1	1	2	2	1	7	Deficiente	2	2	2	1	1	8	Deficiente	1	2	2	1	2	8	Deficiente	31	Deficiente
196	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	1	2	2	1	1	7	Deficiente	2	2	1	1	2	8	Deficiente	30	Deficiente
197	2	1	2	1	2	8	Deficiente	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	2	3	2	3	11	Regular	2	3	2	3	2	12	Regular	37	Regular
198	3	2	3	2	1	11	Regular	2	2	2	2	3	11	Regular	2	3	2	2	1	10	Regular	2	2	1	2	2	9	Regular	41	Regular
199	2	1	2	2	2	9	Regular	1	1	2	1	2	7	Deficiente	1	2	1	1	1	6	Deficiente	2	2	2	2	1	9	Regular	31	Deficiente
200	2	1	1	1	2	7	Deficiente	1	1	1	2	2	7	Deficiente	1	2	1	1	1	6	Deficiente	2	2	1	2	1	8	Deficiente	28	Deficiente
201	2	1	2	2	1	8	Deficiente	2	2	2	2	1	9	Regular	1	1	1	2	2	7	Deficiente	2	2	1	1	2	8	Deficiente	32	Deficiente

202	3	3	2	2	1	11	Regular	2	2	2	2	2	10	Regular	2	2	3	2	3	12	Regular	3	3	3	3	1	13	Bueno	46	Regular
203	3	2	3	2	3	13	Bueno	2	2	2	2	1	9	Regular	2	2	3	3	2	12	Regular	2	2	2	2	2	10	Regular	44	Regular
204	3	3	3	2	3	14	Bueno	2	1	1	1	2	7	Deficiente	2	1	1	1	1	6	Deficiente	2	1	1	1	2	7	Deficiente	34	Regular
205	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	1	2	2	2	8	Deficiente	1	2	2	1	1	7	Deficiente	1	1	1	1	2	6	Deficiente	27	Deficiente
206	2	1	2	2	3	10	Regular	2	3	2	2	1	10	Regular	3	2	3	2	2	12	Regular	2	1	2	2	2	9	Regular	41	Regular
207	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	1	2	2	1	2	8	Deficiente	1	2	1	1	2	7	Deficiente	30	Deficiente
208	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	2	1	2	2	8	Deficiente	1	1	1	2	2	7	Deficiente	1	1	2	2	1	7	Deficiente	28	Deficiente
209	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	1	2	2	1	1	7	Deficiente	2	1	1	1	1	6	Deficiente	28	Deficiente
210	3	2	3	2	3	13	Bueno	2	3	2	3	3	13	Bueno	2	2	3	2	3	12	Regular	3	3	2	1	2	11	Regular	49	Bueno
211	2	1	1	1	2	7	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	1	1	1	2	2	7	Deficiente	1	1	1	2	1	6	Deficiente	29	Deficiente
212	2	1	2	1	2	8	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	2	2	1	2	2	9	Regular	2	1	1	1	1	6	Deficiente	32	Deficiente
213	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	1	1	1	2	2	7	Deficiente	2	2	2	3	3	12	Regular	34	Regular
214	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	1	1	2	2	7	Deficiente	2	2	2	1	1	8	Deficiente	2	2	1	2	1	8	Deficiente	29	Deficiente
215	2	1	1	1	2	7	Deficiente	1	1	1	1	2	6	Deficiente	2	2	2	2	2	10	Regular	1	1	1	2	1	6	Deficiente	29	Deficiente
216	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	2	2	2	1	8	Deficiente	2	1	2	1	2	8	Deficiente	2	2	1	2	2	9	Regular	31	Deficiente
217	3	2	3	2	1	11	Regular	2	1	2	2	2	9	Regular	1	1	2	1	2	7	Deficiente	1	1	1	2	2	7	Deficiente	34	Regular
218	3	2	3	2	3	13	Bueno	2	2	2	2	2	10	Regular	2	2	2	1	1	8	Deficiente	2	1	1	1	2	7	Deficiente	38	Regular
219	2	1	2	1	2	8	Deficiente	1	1	1	1	2	6	Deficiente	2	2	2	2	2	10	Regular	1	1	1	2	1	6	Deficiente	30	Deficiente
220	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	1	2	1	1	1	6	Deficiente	2	2	2	1	2	9	Regular	30	Deficiente
221	3	3	2	2	3	13	Bueno	2	2	2	2	2	10	Regular	1	1	1	2	1	6	Deficiente	2	1	1	2	1	7	Deficiente	36	Regular
222	2	1	1	1	2	7	Deficiente	1	1	1	2	1	6	Deficiente	2	2	2	2	2	10	Regular	2	2	1	2	2	9	Regular	32	Deficiente
223	2	2	3	2	3	12	Regular	2	2	2	2	2	10	Regular	3	2	2	2	2	11	Regular	1	1	2	1	1	6	Deficiente	39	Regular
224	1	1	2	1	2	7	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	1	2	1	1	1	6	Deficiente	2	2	1	2	2	9	Regular	31	Deficiente
225	3	2	3	3	2	13	Bueno	1	2	2	2	2	9	Regular	1	2	1	1	1	6	Deficiente	2	1	1	2	2	8	Deficiente	36	Regular
226	2	3	2	3	2	12	Regular	3	3	3	3	2	14	Bueno	1	2	3	2	2	10	Regular	1	2	2	2	2	9	Regular	45	Regular
227	2	2	1	1	2	8	Deficiente	2	2	2	2	2	10	Regular	1	1	2	1	1	6	Deficiente	2	2	2	3	1	10	Regular	34	Regular

228	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	1	1	2	1	1	6	Deficiente	2	2	1	2	1	8	Deficiente	29	Deficiente
229	2	2	2	2	3	11	Regular	2	2	2	2	3	11	Regular	3	2	3	2	3	13	Bueno	3	2	2	2	2	11	Regular	46	Regular
230	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	1	1	2	2	7	Deficiente	1	2	1	1	1	6	Deficiente	2	2	1	2	2	9	Regular	28	Deficiente
231	2	2	2	1	2	9	Regular	1	2	2	2	2	9	Regular	1	1	1	2	1	6	Deficiente	1	2	1	2	2	8	Deficiente	32	Deficiente
232	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	1	1	2	2	7	Deficiente	2	2	2	1	1	8	Deficiente	2	2	1	1	1	7	Deficiente	28	Deficiente
233	2	2	1	1	2	8	Deficiente	1	1	2	2	2	8	Deficiente	1	1	1	2	1	6	Deficiente	2	2	1	2	2	9	Regular	31	Deficiente
234	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	1	1	2	2	7	Deficiente	1	2	2	1	2	8	Deficiente	1	2	1	2	1	7	Deficiente	28	Deficiente
235	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Regular	1	1	1	2	2	7	Deficiente	2	1	2	2	2	9	Regular	31	Deficiente
236	3	2	3	2	3	13	Bueno	2	2	2	2	2	10	Regular	2	2	2	3	3	12	Regular	3	2	2	2	2	11	Regular	46	Regular
237	3	2	3	2	2	12	Regular	3	3	2	3	1	12	Regular	3	2	3	3	3	14	Bueno	1	2	1	2	2	8	Deficiente	46	Regular
238	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	2	2	2	1	8	Deficiente	1	2	2	1	1	7	Deficiente	2	2	1	2	1	8	Deficiente	29	Deficiente
239	1	2	2	1	2	8	Deficiente	1	2	2	2	3	10	Regular	2	2	3	3	3	13	Bueno	3	2	2	2	3	12	Regular	43	Regular
240	3	1	3	3	2	12	Regular	2	2	2	2	2	10	Regular	2	1	1	2	2	8	Deficiente	1	2	2	1	2	8	Deficiente	38	Regular
241	2	3	2	3	2	12	Regular	3	2	2	3	2	12	Regular	2	2	3	2	2	11	Regular	2	2	2	2	2	10	Regular	45	Regular
242	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	1	2	2	2	8	Deficiente	1	1	1	1	1	5	Deficiente	1	2	1	2	1	7	Deficiente	26	Deficiente
243	2	2	1	1	2	8	Deficiente	2	1	1	1	1	6	Deficiente	2	2	2	1	1	8	Deficiente	2	1	1	2	1	7	Deficiente	29	Deficiente
244	2	2	1	1	2	8	Deficiente	2	2	2	2	2	10	Regular	2	1	1	2	1	7	Deficiente	2	2	1	1	1	7	Deficiente	32	Deficiente
245	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	1	2	1	2	7	Deficiente	1	1	1	2	1	6	Deficiente	1	1	1	1	1	5	Deficiente	24	Deficiente
246	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	1	1	2	1	6	Deficiente	1	2	3	2	2	10	Regular	1	2	2	2	1	8	Deficiente	30	Deficiente

Base de datos Calidad de Servicio

N°	CONFIABILIDAD						SEGURIDAD						CAPACIDAD DE RESPUESTA						EMPATÍA						TANGIBILIDAD						CALIDAD DE SERVICIO	
	1	2	3	4	Ptje	Nivel	5	6	7	8	Ptje	Nivel	9	10	11	12	Ptje	Nivel	13	14	15	16	Ptje	Nivel	17	18	19	20	Ptje	Nivel	Total	Nivel
1	1	2	1	1	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	2	2	1	1	6	Deficiente	2	2	1	2	7	Regular	28	Deficiente
2	3	2	2	3	10	Bueno	2	3	2	2	9	Regular	2	3	2	2	9	Regular	3	2	2	3	10	Bueno	3	3	3	2	11	Bueno	49	Bueno
3	2	2	1	2	7	Regular	1	1	1	1	4	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	27	Deficiente
4	1	1	2	1	5	Deficiente	1	2	1	2	6	Deficiente	1	1	2	3	7	Regular	3	2	2	2	9	Regular	2	3	3	2	10	Bueno	37	Regular
5	3	2	2	3	10	Bueno	2	2	2	2	8	Regular	2	1	2	2	7	Regular	2	2	3	2	9	Regular	3	3	2	2	10	Bueno	44	Regular
6	2	2	1	2	7	Regular	1	1	2	1	5	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	1	2	3	2	8	Regular	30	Deficiente
7	2	2	3	2	9	Regular	1	1	2	1	5	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	3	1	2	1	7	Regular	2	2	3	2	9	Regular	35	Regular
8	1	1	2	1	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	1	1	2	2	6	Deficiente	1	2	2	2	7	Regular	28	Deficiente
9	2	1	2	2	7	Regular	1	2	1	1	5	Deficiente	2	2	2	3	9	Regular	2	2	2	2	8	Regular	3	2	2	2	9	Regular	38	Regular
10	2	2	3	2	9	Regular	2	2	3	3	10	Bueno	2	3	2	3	10	Bueno	3	2	2	2	9	Regular	3	3	2	2	10	Bueno	48	Bueno
11	1	2	1	1	5	Deficiente	1	1	1	1	4	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	2	2	3	2	9	Regular	29	Deficiente
12	1	1	2	1	5	Deficiente	2	1	2	2	7	Regular	2	1	1	2	6	Deficiente	1	1	2	2	6	Deficiente	2	2	3	2	9	Regular	33	Deficiente
13	2	1	1	2	6	Deficiente	2	2	1	2	7	Regular	2	3	2	3	10	Bueno	2	2	2	2	8	Regular	3	2	2	2	9	Regular	40	Regular
14	2	2	2	3	9	Regular	2	2	3	2	9	Regular	3	3	2	2	10	Bueno	3	3	2	2	10	Bueno	3	2	3	2	10	Bueno	48	Bueno
15	1	1	2	1	5	Deficiente	1	2	1	2	6	Deficiente	2	2	1	1	6	Deficiente	2	1	2	2	7	Regular	3	3	2	2	10	Bueno	34	Regular
16	2	2	1	1	6	Deficiente	1	1	1	1	4	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	2	2	1	2	7	Regular	28	Deficiente
17	2	3	2	2	9	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	3	9	Regular	3	2	3	2	10	Bueno	2	2	2	2	8	Regular	44	Regular
18	1	2	1	1	5	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	2	1	3	1	7	Regular	27	Deficiente
19	2	1	1	2	6	Deficiente	3	2	2	2	9	Regular	3	2	2	3	10	Bueno	3	2	3	2	10	Bueno	2	3	2	2	9	Regular	44	Regular
20	1	1	1	2	5	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	3	2	3	2	10	Bueno	30	Deficiente
21	1	1	2	1	5	Deficiente	1	1	1	1	4	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	2	1	2	2	7	Regular	26	Deficiente

22	2	1	2	1	6	Deficiente	1	2	1	2	6	Deficiente	2	2	2	3	9	Regular	1	2	1	1	5	Deficiente	3	3	2	2	10	Bueno	36	Regular
23	2	1	1	2	6	Deficiente	1	1	1	1	4	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	2	1	3	2	8	Regular	29	Deficiente
24	1	2	1	2	6	Deficiente	1	1	1	1	4	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	25	Deficiente
25	2	1	1	1	5	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	1	1	2	2	6	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	27	Deficiente
26	1	1	2	2	6	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	2	1	2	2	7	Regular	3	2	2	3	10	Bueno	2	2	3	2	9	Regular	37	Regular
27	2	1	1	1	5	Deficiente	1	1	2	2	6	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	1	2	3	2	8	Regular	3	3	2	2	10	Bueno	34	Regular
28	2	1	2	2	7	Regular	2	2	2	3	9	Regular	2	2	2	3	9	Regular	2	2	3	2	9	Regular	3	3	2	2	10	Bueno	44	Regular
29	1	2	1	1	5	Deficiente	2	1	2	1	6	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	3	2	2	2	9	Regular	3	3	3	2	11	Bueno	37	Regular
30	1	1	2	1	5	Deficiente	1	1	1	1	4	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	2	2	1	2	7	Regular	26	Deficiente
31	1	1	2	1	5	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	1	2	1	2	6	Deficiente	1	1	2	2	6	Deficiente	2	2	3	2	9	Regular	31	Deficiente
32	2	2	2	3	9	Regular	3	2	2	2	9	Regular	2	1	1	2	6	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	3	3	2	2	10	Bueno	39	Regular
33	1	1	1	1	4	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	24	Deficiente
34	2	2	1	1	6	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	1	1	1	1	4	Deficiente	2	2	2	2	8	Regular	28	Deficiente
35	1	1	2	1	5	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	26	Deficiente
36	2	1	1	1	5	Deficiente	1	2	2	1	6	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	2	1	2	2	7	Regular	29	Deficiente
37	3	2	2	1	8	Regular	1	1	2	1	5	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	30	Deficiente
38	2	1	2	1	6	Deficiente	3	2	2	3	10	Bueno	2	2	1	1	6	Deficiente	1	1	1	1	4	Deficiente	2	2	3	2	9	Regular	35	Regular
39	2	2	2	2	8	Regular	2	3	2	2	9	Regular	3	2	2	2	9	Regular	3	2	2	2	9	Regular	3	2	2	2	9	Regular	44	Regular
40	1	1	2	1	5	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	2	2	2	2	8	Regular	28	Deficiente
41	2	2	3	2	9	Regular	2	1	1	1	5	Deficiente	2	2	1	1	6	Deficiente	2	2	3	2	9	Regular	3	3	3	2	11	Bueno	40	Regular
42	2	1	1	2	6	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	1	1	1	1	4	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	2	1	2	1	6	Deficiente	26	Deficiente
43	3	1	1	2	7	Regular	1	1	1	1	4	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	28	Deficiente
44	2	1	1	2	6	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	3	1	1	2	7	Regular	28	Deficiente
45	1	2	1	1	5	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	27	Deficiente
46	2	2	3	3	10	Bueno	3	2	2	3	10	Bueno	1	2	1	1	5	Deficiente	3	3	3	2	11	Bueno	2	2	3	2	9	Regular	45	Regular
47	2	2	2	2	8	Regular	2	3	2	3	10	Bueno	2	1	1	2	6	Deficiente	2	2	3	2	9	Regular	2	2	2	2	8	Regular	41	Regular

48	1	2	2	1	6	Deficiente	1	1	1	1	4	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	26	Deficiente
49	1	2	1	1	5	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	25	Deficiente
50	2	1	1	1	5	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	1	2	1	2	6	Deficiente	3	2	2	2	9	Regular	3	3	2	2	10	Bueno	36	Regular
51	1	2	1	1	5	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	2	1	2	2	7	Regular	27	Deficiente
52	1	1	2	2	6	Deficiente	2	2	1	1	6	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	2	1	2	2	7	Regular	2	2	2	1	7	Regular	31	Deficiente
53	1	2	1	1	5	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	2	1	2	2	7	Regular	28	Deficiente
54	2	2	1	1	6	Deficiente	3	2	2	3	10	Bueno	2	3	2	2	9	Regular	2	2	3	3	10	Bueno	3	3	3	2	11	Bueno	46	Regular
55	1	2	2	1	6	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	27	Deficiente
56	1	2	1	1	5	Deficiente	2	2	1	2	7	Regular	2	2	3	2	9	Regular	2	2	2	2	8	Regular	3	2	2	2	9	Regular	38	Regular
57	2	1	2	1	6	Deficiente	1	1	1	1	4	Deficiente	2	2	1	2	7	Regular	2	3	2	2	9	Regular	3	2	2	2	9	Regular	35	Regular
58	2	2	2	3	9	Regular	2	3	2	2	9	Regular	2	2	2	3	9	Regular	2	3	3	2	10	Bueno	2	3	2	2	9	Regular	46	Regular
59	1	1	2	2	6	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	2	2	2	2	8	Regular	29	Deficiente
60	1	1	2	2	6	Deficiente	1	1	2	2	6	Deficiente	1	1	1	1	4	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	1	1	2	2	6	Deficiente	27	Deficiente
61	1	2	1	1	5	Deficiente	1	1	1	1	4	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	1	2	2	2	7	Regular	26	Deficiente
62	1	1	2	1	5	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	2	1	2	2	7	Regular	2	1	1	1	5	Deficiente	27	Deficiente
63	3	1	2	2	8	Regular	2	2	2	3	9	Regular	2	3	2	3	10	Bueno	3	2	3	2	10	Bueno	2	2	3	2	9	Regular	46	Regular
64	1	1	1	2	5	Deficiente	1	1	1	1	4	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	2	2	3	2	9	Regular	28	Deficiente
65	1	1	2	1	5	Deficiente	1	2	2	1	6	Deficiente	1	2	1	2	6	Deficiente	1	1	1	1	4	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	27	Deficiente
66	1	2	2	1	6	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	1	1	2	2	6	Deficiente	3	3	2	2	10	Bueno	32	Deficiente
67	3	3	2	2	10	Bueno	2	3	2	2	9	Regular	2	2	1	2	7	Regular	2	2	2	2	8	Regular	3	2	2	3	10	Bueno	44	Regular
68	2	2	2	3	9	Regular	1	2	2	2	7	Regular	1	1	1	2	5	Deficiente	1	1	2	2	6	Deficiente	1	2	2	2	7	Regular	34	Regular
69	2	1	2	1	6	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	2	2	2	1	7	Regular	2	1	1	1	5	Deficiente	2	1	2	2	7	Regular	30	Deficiente
70	1	2	1	1	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	2	1	2	2	7	Regular	3	2	2	2	9	Regular	31	Deficiente
71	1	2	2	1	6	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	2	2	2	2	8	Regular	29	Deficiente
72	2	1	1	2	6	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	27	Deficiente
73	2	2	3	3	10	Bueno	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	3	9	Regular	2	3	2	2	9	Regular	3	3	3	2	11	Bueno	47	Regular

74	2	2	3	1	8	Regular	1	2	1	1	5	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	1	1	2	2	6	Deficiente	2	1	2	2	7	Regular	31	Deficiente
75	1	2	1	1	5	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	2	2	1	1	6	Deficiente	2	2	2	2	8	Regular	29	Deficiente
76	2	3	3	2	10	Bueno	1	1	1	1	4	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	2	1	2	2	7	Regular	33	Deficiente
77	2	2	3	2	9	Regular	2	2	2	3	9	Regular	2	2	2	2	8	Regular	3	3	2	2	10	Bueno	2	3	2	2	9	Regular	45	Regular
78	1	1	2	2	6	Deficiente	2	2	1	1	6	Deficiente	1	2	1	2	6	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	2	1	2	1	6	Deficiente	29	Deficiente
79	2	2	3	2	9	Regular	3	2	3	3	11	Bueno	2	1	2	2	7	Regular	1	2	2	2	7	Regular	2	2	2	2	8	Regular	42	Regular
80	2	2	1	1	6	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	2	1	2	2	7	Regular	28	Deficiente
81	2	2	3	2	9	Regular	2	2	2	3	9	Regular	2	1	2	2	7	Regular	2	2	3	2	9	Regular	2	2	2	2	8	Regular	42	Regular
82	2	2	1	1	6	Deficiente	1	1	1	1	4	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	1	1	2	2	6	Deficiente	1	2	2	2	7	Regular	28	Deficiente
83	2	1	2	1	6	Deficiente	1	1	2	2	6	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	2	2	3	2	9	Regular	31	Deficiente
84	2	2	3	2	9	Regular	1	1	2	1	5	Deficiente	1	1	1	1	4	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	29	Deficiente
85	1	2	1	1	5	Deficiente	1	1	1	1	4	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	24	Deficiente
86	1	1	1	2	5	Deficiente	2	2	1	2	7	Regular	2	1	1	2	6	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	2	2	1	1	6	Deficiente	29	Deficiente
87	2	2	3	2	9	Regular	2	2	3	2	9	Regular	2	1	2	2	7	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	2	8	Regular	41	Regular
88	1	1	2	1	5	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	1	2	1	2	6	Deficiente	2	1	2	2	7	Regular	2	2	2	2	8	Regular	32	Deficiente
89	2	2	1	1	6	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	1	1	2	2	6	Deficiente	3	1	1	2	7	Regular	29	Deficiente
90	2	1	2	1	6	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	1	1	2	2	6	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	2	1	2	2	7	Regular	30	Deficiente
91	2	2	2	2	8	Regular	2	2	3	2	9	Regular	3	2	2	2	9	Regular	3	2	2	2	9	Regular	2	2	2	2	8	Regular	43	Regular
92	2	2	2	2	8	Regular	2	3	2	3	10	Bueno	2	3	2	2	9	Regular	3	2	3	3	11	Bueno	3	3	3	2	11	Bueno	49	Bueno
93	1	2	1	1	5	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	2	2	2	2	8	Regular	28	Deficiente
94	2	1	1	2	6	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	2	2	2	2	8	Regular	3	2	3	2	10	Bueno	34	Regular
95	1	1	2	1	5	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	26	Deficiente
96	1	1	2	2	6	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	2	1	2	2	7	Regular	28	Deficiente
97	2	2	1	1	6	Deficiente	2	2	2	1	7	Regular	2	1	1	2	6	Deficiente	1	1	1	1	4	Deficiente	2	1	3	2	8	Regular	31	Deficiente
98	2	1	2	2	7	Regular	2	1	1	1	5	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	2	1	2	1	6	Deficiente	2	2	2	2	8	Regular	31	Deficiente
99	1	1	2	1	5	Deficiente	2	2	1	2	7	Regular	1	1	2	1	5	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	2	2	2	1	7	Regular	29	Deficiente

100	1	1	2	2	6	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	1	2	2	1	6	Deficiente	28	Deficiente
101	2	1	2	2	7	Regular	2	3	1	3	9	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	2	3	3	10	Bueno	2	2	3	2	9	Regular	43	Regular
102	2	2	3	2	9	Regular	2	2	2	3	9	Regular	2	2	2	3	9	Regular	2	2	2	2	8	Regular	3	2	2	3	10	Bueno	45	Regular
103	2	2	2	3	9	Regular	2	1	2	2	7	Regular	2	1	1	1	5	Deficiente	1	1	1	1	4	Deficiente	3	2	2	2	9	Regular	34	Regular
104	1	1	2	2	6	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	1	1	1	1	4	Deficiente	2	2	2	2	8	Regular	28	Deficiente
105	1	2	1	1	5	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	25	Deficiente
106	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	3	9	Regular	2	2	2	2	8	Regular	3	2	3	2	10	Bueno	3	2	3	2	10	Bueno	45	Regular
107	1	2	1	2	6	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	1	1	1	1	4	Deficiente	1	1	1	1	4	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	25	Deficiente
108	1	2	2	2	7	Regular	1	2	1	1	5	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	28	Deficiente
109	1	2	2	1	6	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	2	2	3	2	9	Regular	31	Deficiente
110	3	2	3	2	10	Bueno	2	3	2	2	9	Regular	2	2	3	2	9	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	2	8	Regular	44	Regular
111	2	2	2	2	8	Regular	2	1	2	2	7	Regular	1	2	1	2	6	Deficiente	1	1	1	1	4	Deficiente	3	2	2	3	10	Bueno	35	Regular
112	2	1	1	2	6	Deficiente	1	1	1	1	4	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	2	8	Regular	31	Deficiente
113	2	1	1	2	6	Deficiente	2	1	2	2	7	Regular	1	1	2	1	5	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	29	Deficiente
114	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	3	9	Regular	2	2	2	2	8	Regular	3	2	2	2	9	Regular	3	2	2	2	9	Regular	43	Regular
115	2	2	1	2	7	Regular	2	2	1	2	7	Regular	1	1	2	2	6	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	30	Deficiente
116	2	1	2	2	7	Regular	2	1	1	2	6	Deficiente	2	3	3	2	10	Bueno	3	2	2	2	9	Regular	2	2	2	3	9	Regular	41	Regular
117	2	2	1	1	6	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	1	1	2	2	6	Deficiente	27	Deficiente
118	1	2	1	1	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	3	2	2	2	9	Regular	2	3	2	2	9	Regular	2	1	1	1	5	Deficiente	33	Deficiente
119	2	2	2	2	8	Regular	1	1	2	1	5	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	1	1	2	2	6	Deficiente	3	2	2	2	9	Regular	33	Deficiente
120	1	2	1	2	6	Deficiente	2	1	2	2	7	Regular	2	2	1	1	6	Deficiente	1	1	1	1	4	Deficiente	2	2	2	3	9	Regular	32	Deficiente
121	2	1	2	1	6	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	2	2	1	1	6	Deficiente	28	Deficiente
122	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	1	1	2	6	Deficiente	1	2	2	1	6	Deficiente	3	2	3	2	10	Bueno	38	Regular
123	2	2	3	2	9	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	2	8	Regular	41	Regular
124	2	2	2	2	8	Regular	1	2	1	1	5	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	28	Deficiente
125	1	1	2	2	6	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	1	2	1	2	6	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	28	Deficiente

126	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	1	7	Regular	2	1	1	2	6	Deficiente	2	2	2	2	8	Regular	3	3	2	2	10	Bueno	39	Regular
127	2	2	1	2	7	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	3	9	Regular	1	1	1	1	4	Deficiente	2	1	2	1	6	Deficiente	34	Regular
128	1	2	1	2	6	Deficiente	2	2	2	2	8	Regular	2	1	2	2	7	Regular	1	1	2	1	5	Deficiente	2	2	2	2	8	Regular	34	Regular
129	2	2	3	2	9	Regular	2	2	1	2	7	Regular	2	3	2	3	10	Bueno	2	2	2	2	8	Regular	3	2	2	3	10	Bueno	44	Regular
130	1	1	1	2	5	Deficiente	2	2	1	1	6	Deficiente	1	2	1	2	6	Deficiente	1	1	1	1	4	Deficiente	2	2	1	3	8	Regular	29	Deficiente
131	2	2	2	1	7	Regular	2	1	2	1	6	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	1	1	2	2	6	Deficiente	1	2	2	1	6	Deficiente	30	Deficiente
132	2	2	1	2	7	Regular	2	1	2	2	7	Regular	1	2	1	2	6	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	2	2	3	2	9	Regular	34	Regular
133	1	2	1	2	6	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	3	2	2	2	9	Regular	2	2	2	2	8	Regular	33	Deficiente
134	2	2	3	2	9	Regular	3	2	2	2	9	Regular	2	3	2	3	10	Bueno	2	2	2	2	8	Regular	3	3	2	2	10	Bueno	46	Regular
135	1	1	2	2	6	Deficiente	2	2	2	2	8	Regular	2	2	1	2	7	Regular	1	2	2	2	7	Regular	2	2	1	1	6	Deficiente	34	Regular
136	2	2	2	1	7	Regular	2	2	1	2	7	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	2	8	Regular	38	Regular
137	1	1	2	2	6	Deficiente	1	2	2	2	7	Regular	1	2	1	2	6	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	3	2	2	2	9	Regular	33	Deficiente
138	2	1	2	2	7	Regular	2	2	2	3	9	Regular	3	2	2	2	9	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	2	3	2	9	Regular	42	Regular
139	2	2	2	3	9	Regular	2	2	2	3	9	Regular	2	2	3	2	9	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	2	8	Regular	43	Regular
140	2	2	2	1	7	Regular	2	2	2	3	9	Regular	2	2	2	3	9	Regular	2	2	2	2	8	Regular	3	2	3	2	10	Bueno	43	Regular
141	2	2	3	2	9	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	2	1	1	6	Deficiente	2	3	3	2	10	Bueno	41	Regular
142	1	2	1	2	6	Deficiente	2	1	2	2	7	Regular	1	1	2	3	7	Regular	2	1	1	1	5	Deficiente	2	2	1	2	7	Regular	32	Deficiente
143	2	2	3	2	9	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	1	1	1	5	Deficiente	2	2	2	2	8	Regular	38	Regular
144	1	1	1	2	5	Deficiente	2	2	1	1	6	Deficiente	2	2	2	3	9	Regular	2	2	2	1	7	Regular	3	2	3	2	10	Bueno	37	Regular
145	2	2	1	1	6	Deficiente	2	2	2	3	9	Regular	1	2	2	1	6	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	1	2	2	1	6	Deficiente	32	Deficiente
146	1	2	2	2	7	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	3	9	Regular	2	2	3	2	9	Regular	2	2	2	2	8	Regular	41	Regular
147	1	2	2	2	7	Regular	1	1	2	1	5	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	1	1	1	1	4	Deficiente	3	3	3	3	12	Bueno	33	Deficiente
148	2	2	2	2	8	Regular	1	2	1	2	6	Deficiente	2	3	3	3	11	Bueno	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	1	7	Regular	40	Regular
149	2	1	2	2	7	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	2	8	Regular	3	2	2	2	9	Regular	40	Regular
150	2	2	2	2	8	Regular	2	2	3	2	9	Regular	2	2	2	3	9	Regular	3	2	3	2	10	Bueno	3	2	2	2	9	Regular	45	Regular
151	3	2	2	2	9	Regular	2	2	2	2	8	Regular	1	2	1	2	6	Deficiente	1	1	2	2	6	Deficiente	3	2	2	2	9	Regular	38	Regular

152	3	2	3	2	10	Bueno	2	2	3	2	9	Regular	2	2	2	3	9	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	2	8	Regular	44	Regular
153	2	2	1	1	6	Deficiente	2	2	2	2	8	Regular	1	2	1	2	6	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	2	2	2	1	7	Regular	32	Deficiente
154	2	2	2	2	8	Regular	2	2	3	3	10	Bueno	1	1	2	2	6	Deficiente	1	2	1	2	6	Deficiente	3	2	3	3	11	Bueno	41	Regular
155	2	2	3	1	8	Regular	2	1	1	1	5	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	1	1	2	2	6	Deficiente	3	2	3	3	11	Bueno	35	Regular
156	2	2	1	2	7	Regular	2	2	2	3	9	Regular	2	3	2	3	10	Bueno	2	1	2	1	6	Deficiente	2	2	2	2	8	Regular	40	Regular
157	2	2	1	2	7	Regular	2	2	1	2	7	Regular	1	2	1	1	5	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	2	2	2	2	8	Regular	32	Deficiente
158	3	3	2	2	10	Bueno	2	2	2	2	8	Regular	2	2	1	1	6	Deficiente	1	2	2	1	6	Deficiente	3	3	2	3	11	Bueno	41	Regular
159	2	2	3	3	10	Bueno	2	3	2	2	9	Regular	1	2	1	1	5	Deficiente	1	1	1	1	4	Deficiente	3	2	2	1	8	Regular	36	Regular
160	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	3	9	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	1	1	1	5	Deficiente	3	3	2	3	11	Bueno	41	Regular
161	2	2	2	2	8	Regular	2	3	2	3	10	Bueno	2	2	2	2	8	Regular	2	2	3	2	9	Regular	3	2	2	2	9	Regular	44	Regular
162	2	1	2	2	7	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	2	1	1	6	Deficiente	1	2	1	2	6	Deficiente	3	2	2	2	9	Regular	36	Regular
163	2	2	3	2	9	Regular	2	3	3	2	10	Bueno	2	3	2	2	9	Regular	2	2	3	2	9	Regular	2	2	2	3	9	Regular	46	Regular
164	3	2	2	3	10	Bueno	1	1	1	2	5	Deficiente	2	2	2	3	9	Regular	1	1	1	1	4	Deficiente	3	2	2	3	10	Bueno	38	Regular
165	2	1	1	1	5	Deficiente	2	2	1	2	7	Regular	2	1	1	1	5	Deficiente	2	2	2	2	8	Regular	3	2	3	3	11	Bueno	36	Regular
166	2	1	2	2	7	Regular	2	2	3	2	9	Regular	2	3	2	2	9	Regular	3	2	3	2	10	Bueno	3	3	3	2	11	Bueno	46	Regular
167	1	2	2	2	7	Regular	2	2	2	3	9	Regular	2	2	2	3	9	Regular	2	1	2	1	6	Deficiente	3	2	2	2	9	Regular	40	Regular
168	2	1	1	2	6	Deficiente	2	2	1	1	6	Deficiente	1	2	1	2	6	Deficiente	2	2	2	2	8	Regular	2	2	3	2	9	Regular	35	Regular
169	3	2	2	2	9	Regular	2	3	2	2	9	Regular	2	3	2	2	9	Regular	3	2	2	2	9	Regular	3	2	2	2	9	Regular	45	Regular
170	2	1	2	2	7	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	1	1	1	5	Deficiente	2	2	2	1	7	Regular	35	Regular
171	1	2	1	2	6	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	2	2	1	1	6	Deficiente	1	1	2	2	6	Deficiente	1	2	2	1	6	Deficiente	29	Deficiente
172	2	2	3	2	9	Regular	2	3	2	3	10	Bueno	2	2	3	3	10	Bueno	2	3	2	3	10	Bueno	2	2	2	2	8	Regular	47	Regular
173	1	2	2	2	7	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	2	1	1	6	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	2	1	3	3	9	Regular	35	Regular
174	2	1	1	2	6	Deficiente	2	2	3	3	10	Bueno	2	3	2	2	9	Regular	1	1	1	1	4	Deficiente	2	2	2	1	7	Regular	36	Regular
175	2	1	2	2	7	Regular	1	1	1	2	5	Deficiente	2	2	2	3	9	Regular	3	2	2	2	9	Regular	3	3	3	3	12	Bueno	42	Regular
176	2	1	2	2	7	Regular	2	2	3	3	10	Bueno	2	2	2	2	8	Regular	2	2	1	1	6	Deficiente	2	3	2	2	9	Regular	40	Regular
177	3	3	2	2	10	Bueno	1	1	1	2	5	Deficiente	2	2	1	2	7	Regular	2	1	1	1	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	32	Deficiente

178	2	2	2	2	8	Regular	2	2	3	2	9	Regular	2	2	2	3	9	Regular	2	2	3	3	10	Bueno	2	2	2	2	8	Regular	44	Regular
179	2	1	2	2	7	Regular	1	1	2	1	5	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	2	2	2	2	8	Regular	30	Deficiente
180	2	1	2	1	6	Deficiente	2	2	2	3	9	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	3	2	2	9	Regular	3	3	2	2	10	Bueno	42	Regular
181	2	2	2	3	9	Regular	1	2	2	2	7	Regular	2	3	2	3	10	Bueno	3	2	2	2	9	Regular	3	2	3	2	10	Bueno	45	Regular
182	2	2	2	3	9	Regular	1	1	2	1	5	Deficiente	2	3	3	3	11	Bueno	2	2	3	2	9	Regular	3	2	2	2	9	Regular	43	Regular
183	2	1	1	2	6	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	26	Deficiente
184	2	1	1	2	6	Deficiente	1	2	1	2	6	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	1	2	1	2	6	Deficiente	28	Deficiente
185	2	1	2	1	6	Deficiente	2	2	2	2	8	Regular	2	1	1	2	6	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	2	2	2	1	7	Regular	32	Deficiente
186	2	2	2	1	7	Regular	2	1	1	2	6	Deficiente	1	1	1	1	4	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	1	1	1	1	4	Deficiente	26	Deficiente
187	2	1	2	2	7	Regular	2	2	2	2	8	Regular	1	2	1	2	6	Deficiente	3	2	2	2	9	Regular	2	3	2	2	9	Regular	39	Regular
188	3	2	2	2	9	Regular	2	2	3	3	10	Bueno	2	2	2	3	9	Regular	2	2	2	2	8	Regular	3	2	2	3	10	Bueno	46	Regular
189	2	1	1	1	5	Deficiente	1	2	1	2	6	Deficiente	3	3	2	3	11	Bueno	3	2	3	2	10	Bueno	3	2	3	2	10	Bueno	42	Regular
190	2	3	3	2	10	Bueno	3	3	2	3	11	Bueno	3	2	2	2	9	Regular	2	2	2	2	8	Regular	3	2	2	2	9	Regular	47	Regular
191	1	2	1	1	5	Deficiente	2	1	2	1	6	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	2	2	2	2	8	Regular	29	Deficiente
192	2	1	1	2	6	Deficiente	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	3	3	2	10	Bueno	40	Regular
193	1	2	3	2	8	Regular	2	1	1	1	5	Deficiente	3	3	2	3	11	Bueno	2	2	2	2	8	Regular	3	2	3	2	10	Bueno	42	Regular
194	1	1	2	1	5	Deficiente	2	2	1	2	7	Regular	1	1	1	2	5	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	27	Deficiente
195	2	2	3	1	8	Regular	1	1	1	1	4	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	2	1	3	2	8	Regular	30	Deficiente
196	1	1	1	2	5	Deficiente	2	2	2	2	8	Regular	2	1	1	1	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	2	2	2	2	8	Regular	31	Deficiente
197	1	1	2	2	6	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	2	2	1	2	7	Regular	2	3	2	3	10	Bueno	3	2	3	2	10	Bueno	39	Regular
198	1	2	2	2	7	Regular	2	1	1	2	6	Deficiente	2	2	2	3	9	Regular	3	2	2	2	9	Regular	2	2	1	1	6	Deficiente	37	Regular
199	1	1	2	2	6	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	2	2	1	2	7	Regular	1	1	1	2	5	Deficiente	2	2	1	2	7	Regular	31	Deficiente
200	2	1	1	1	5	Deficiente	2	2	1	2	7	Regular	1	1	1	1	4	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	2	2	2	2	8	Regular	29	Deficiente
201	1	2	1	2	6	Deficiente	2	2	1	2	7	Regular	1	2	1	1	5	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	28	Deficiente
202	3	3	2	1	9	Regular	2	2	2	3	9	Regular	2	2	2	3	9	Regular	2	3	2	2	9	Regular	3	2	2	2	9	Regular	45	Regular
203	2	2	2	2	8	Regular	2	2	3	3	10	Bueno	2	2	2	2	8	Regular	3	2	2	2	9	Regular	3	3	2	2	10	Bueno	45	Regular

204	1	1	2	2	6	Deficiente	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	2	8	Regular	3	2	2	2	9	Regular	2	1	1	2	6	Deficiente	37	Regular
205	1	2	2	2	7	Regular	1	1	1	1	4	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	26	Deficiente
206	2	2	2	2	8	Regular	2	2	1	2	7	Regular	2	1	2	2	7	Regular	2	2	3	3	10	Bueno	2	2	2	1	7	Regular	39	Regular
207	2	2	3	1	8	Regular	1	1	1	1	4	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	29	Deficiente
208	1	1	2	2	6	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	1	1	1	1	4	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	2	2	2	1	7	Regular	27	Deficiente
209	1	1	2	2	6	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	27	Deficiente
210	2	2	2	2	8	Regular	2	2	3	3	10	Bueno	2	3	2	3	10	Bueno	2	2	3	2	9	Regular	3	2	3	2	10	Bueno	47	Regular
211	1	2	2	2	7	Regular	1	1	1	2	5	Deficiente	1	2	2	1	6	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	28	Deficiente
212	2	1	1	2	6	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	2	2	1	1	6	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	2	2	2	1	7	Regular	29	Deficiente
213	2	1	2	2	7	Regular	2	2	2	2	8	Regular	1	2	1	2	6	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	2	1	2	1	6	Deficiente	32	Deficiente
214	1	1	2	2	6	Deficiente	2	1	2	2	7	Regular	2	2	2	1	7	Regular	1	1	2	1	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	30	Deficiente
215	1	1	2	2	6	Deficiente	1	1	2	2	6	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	28	Deficiente
216	1	2	2	1	6	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	2	2	2	1	7	Regular	28	Deficiente
217	1	2	1	2	6	Deficiente	1	2	1	2	6	Deficiente	2	2	2	2	8	Regular	1	1	2	1	5	Deficiente	2	2	2	1	7	Regular	32	Deficiente
218	3	1	2	2	8	Regular	2	2	2	3	9	Regular	2	3	3	2	10	Bueno	3	2	2	2	9	Regular	2	2	2	2	8	Regular	44	Regular
219	1	2	1	2	6	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	2	1	2	1	6	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	28	Deficiente
220	2	2	1	1	6	Deficiente	1	2	1	2	6	Deficiente	2	2	2	1	7	Regular	2	1	1	1	5	Deficiente	1	1	1	1	4	Deficiente	28	Deficiente
221	2	2	1	2	7	Regular	2	2	1	2	7	Regular	2	2	2	1	7	Regular	2	1	2	1	6	Deficiente	2	2	1	1	6	Deficiente	33	Deficiente
222	2	1	1	2	6	Deficiente	2	2	1	2	7	Regular	1	1	2	1	5	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	2	2	2	1	7	Regular	30	Deficiente
223	1	2	1	2	6	Deficiente	1	2	1	2	6	Deficiente	2	2	2	3	9	Regular	2	2	2	2	8	Regular	3	3	2	2	10	Bueno	39	Regular
224	2	2	2	1	7	Regular	1	1	1	2	5	Deficiente	2	1	2	1	6	Deficiente	2	2	1	1	6	Deficiente	1	2	2	1	6	Deficiente	30	Deficiente
225	1	1	2	1	5	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	2	2	2	2	8	Regular	3	2	2	2	9	Regular	2	2	2	1	7	Regular	34	Regular
226	3	2	2	2	9	Regular	1	1	1	2	5	Deficiente	2	3	2	2	9	Regular	3	2	2	2	9	Regular	3	2	2	2	9	Regular	41	Regular
227	3	2	3	1	9	Regular	1	1	1	2	5	Deficiente	1	1	1	1	4	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	1	3	2	1	7	Regular	30	Deficiente
228	2	2	1	1	6	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	2	2	1	1	6	Deficiente	1	2	2	1	6	Deficiente	28	Deficiente
229	2	2	3	2	9	Regular	2	2	2	3	9	Regular	2	3	2	3	10	Bueno	2	2	2	2	8	Regular	3	2	2	2	9	Regular	45	Regular

230	1	1	1	2	5	Deficiente	1	1	1	1	4	Deficiente	2	2	2	1	7	Regular	1	1	2	1	5	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	27	Deficiente
231	2	1	2	2	7	Regular	1	1	1	2	5	Deficiente	2	2	2	1	7	Regular	1	1	2	1	5	Deficiente	2	2	2	1	7	Regular	31	Deficiente
232	2	2	2	1	7	Regular	2	1	1	1	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	27	Deficiente
233	1	2	1	2	6	Deficiente	2	1	2	2	7	Regular	1	2	1	1	5	Deficiente	2	1	2	1	6	Deficiente	2	1	2	1	6	Deficiente	30	Deficiente
234	2	1	2	1	6	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	2	1	2	1	6	Deficiente	27	Deficiente
235	2	1	2	1	6	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	2	2	2	1	7	Regular	1	2	1	1	5	Deficiente	1	2	2	1	6	Deficiente	30	Deficiente
236	2	2	2	2	8	Regular	2	2	3	2	9	Regular	3	2	2	3	10	Bueno	2	2	3	3	10	Bueno	2	3	2	2	9	Regular	46	Regular
237	2	3	2	2	9	Regular	2	3	2	2	9	Regular	3	2	2	3	10	Bueno	3	2	2	2	9	Regular	2	2	2	2	8	Regular	45	Regular
238	1	1	1	2	5	Deficiente	2	1	2	1	6	Deficiente	1	2	2	1	6	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	1	2	2	1	6	Deficiente	28	Deficiente
239	2	2	3	2	9	Regular	2	3	3	2	10	Bueno	3	2	2	2	9	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	2	8	Regular	44	Regular
240	1	2	1	2	6	Deficiente	1	1	2	2	6	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	3	2	2	2	9	Regular	2	2	2	3	9	Regular	35	Regular
241	2	3	3	2	10	Bueno	3	2	2	3	10	Bueno	3	2	3	3	11	Bueno	2	2	2	2	8	Regular	3	2	2	2	9	Regular	48	Bueno
242	1	1	2	1	5	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	25	Deficiente
243	2	2	2	1	7	Regular	2	2	2	3	9	Regular	1	1	2	1	5	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	31	Deficiente
244	1	2	1	2	6	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	3	2	2	2	9	Regular	3	2	2	2	9	Regular	34	Regular
245	1	2	1	2	6	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	26	Deficiente
246	3	3	2	1	9	Regular	1	1	2	1	5	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	1	1	1	1	4	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	28	Deficiente