



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión administrativa y calidad de servicio en
una institución educativa, La Libertad, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Mozo Jimenez, Ernesto Aquiles (orcid.org/0009-0002-6955-8849)

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:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

TRUJILLO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi hija Claudia Lorena, a mi hijo Rafael quienes en todo momento me han apoyado de manera incondicional con sus grandes conocimientos que ellos demuestran. Así mismo tal dedicación es también para mi esposa Gladys, quien con su gran capacidad de motivación siempre ha estado, dándome apoyo y ánimo de perseverancia para poder lograr cumplir con esta tarea.

AGRADECIMIENTO

A la universidad César Vallejo por haber designado a dos grandes personajes Dr. Julio Enrique, HARO CARRANZA y al Dr. Eduardo, YACHE CUENCA quienes con sus grandes aportes en asesoramiento han permitido la realización de este gran trabajo. Asimismo, me permito expresar un agradecimiento tan cordial a los siguientes expertos quienes validaron mis instrumentos de aplicación, quienes son Mg Georcy Jacquelyn Onolasco Tafur, Dr. Jorge Antonio Inciso Vásquez, Dr. Alex Deyvi Tejada Ponce y también al director de mi institución educativa donde laboro, por permitirme aplicar mis instrumentos a mi población establecida.

A mi familia por su permanente apoyo.



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 una institución educativa, La Libertad, 2023.", cuyo autor es MOZO JIMENEZ ERNESTO AQUILES, 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

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JULIO ENRIQUE HARO CARRANZA DNI: 09082279 ORCID: 0000-0002-7058-4713	Firmado electrónicamente por: JHAROCA10 el 09- 08-2023 10:50:52

Código documento Trilce: TRI - 0602052





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MOZO JIMENEZ ERNESTO AQUILES estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO 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 una institución educativa, La Libertad, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada 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 publicada, ni presentada 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 la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ERNESTO AQUILES MOZO JIMENEZ DNI: 19684963 ORCID: 0009-0002-6955-8849	Firmado electrónicamente por: EMOZJ el 19-07-2023 13:56:36

Código documento Trilce: TRI - 0602066



ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad de los asesores.....	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenido	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
I. MARCO TEÓRICO	6
II. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	44
VI. CONCLUSIONES	50
VII. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS.....	52
Anexos	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de la gestión administrativa en una institución educativa.....	24
Tabla 2. Niveles de las dimensiones de la variable gestión administrativa.....	25
Tabla 3. Nivel de la calidad de servicio en una institución educativa.....	26
Tabla 4. Niveles de las dimensiones de la calidad de servicio.....	28
Tabla 5. Prueba de Normalidad de Kolmogórov-Smirnov.....	30
Tabla 6. La gestión administrativa y su relación con la calidad de servicios en una institución educativa, La Libertad, 2023.....	31
Tabla 7. La dimensión planeación y su relación con la calidad de servicios en una institución educativa, La Libertad, 2023.....	32
Tabla 8. La dimensión organización y su relación con la calidad de servicio en una institución educativa, La Libertad, 2023.....	32
Tabla 9. La dimensión dirección y su relación con la calidad de servicio en una institución educativa, La Libertad, 2023.....	33
Tabla 10. La dimensión control y su relación con la calidad de servicio en una institución educativa, La Libertad, 2023.....	34
Tabla 11. Objetivos y metas de la institución educativa desde la percepción de los directivos.....	35
Tabla 12. Recursos asignados desde la percepción de los directivos de la institución educativa.....	36
Tabla 13. Estructura organizacional de la institución educativa.....	37
Tabla 14. Asignación de actividades para el personal administrativo y docente.	38
Tabla 15. Liderazgo del personal directivo en la institución educativa.....	39
Tabla 16. Nivel de comunicación en el personal de la institución educativa.....	40
Tabla 17 Nivel de monitoreo para el logro de objetivos.....	41
Tabla 18. Influencia del desempeño directivo y administrativo en la calidad de servicio.....	42

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de la gestión administrativa en una I.E. La Libertad, 2023.....	24
Figura 2. Niveles de las dimensiones de la variable gestión administrativa.....	26
Figura 3. Nivel de la calidad de servicio en una I.E. La Libertad, 2023.....	27
Figura 4. Niveles de las dimensiones de la calidad de servicio.....	29
Figura 5. La gestión administrativa y su relación con la calidad de servicios en una institución educativa, La Libertad, 2023.....	31
Figura 6. La dimensión planeación y su relación con la calidad de servicios en una institución educativa, La Libertad, 2023.....	32
Figura 7. La dimensión organización y su relación con la calidad de servicio en una institución educativa, La Libertad, 2023.....	33
Figura 8. La dimensión dirección y su relación con la calidad de servicio en una institución educativa, La Libertad, 2023.....	34
Figura 9. La dimensión control y su relación con la calidad de servicio en una institución educativa, La Libertad, 2023.....	35

RESUMEN

La investigación denominada " Gestión administrativa y calidad de servicio en una Institución Educativa, La Libertad, 2023 " tuvo como objetivo: Determinar la relación entre gestión administrativa y la calidad de servicio en una Institución Educativa La Libertad, 2023. La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, de tipo básica, diseño no experimental transversal. La muestra fue de 286 padres de familia de la institución educativa, a quienes se les aplicó dos instrumentos de recolección de datos, tanto para la variable gestión administrativa a través de un cuestionario de 15 preguntas, como para la calidad de servicio con un cuestionario de 17 preguntas en una escala de Likert del 1 al 3. Previamente se aplicó una prueba piloto de 20 participantes mediante el alfa de Cronbach, se obtuvo como resultados de 0.705 para la gestión administrativa y 0.766 para el instrumento de la calidad de servicio. En los resultados se obtuvo un coeficiente de correlación de spearman $Rho = 0.407$ afirmando la existencia de una moderada relación positiva, con un nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), lo cual demostró la relación directa y altamente significativa entre gestión administrativa con la calidad de servicio en una institución educativa, La Libertad, 2023.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de servicio, institución educativa.

ABSTRACT

The research called "Administrative management and quality of service in an Educational Institution, La Libertad, 2023" had as objective: To determine the relationship between administrative management and the quality of service in an Educational Institution La Libertad, 2023. The research was developed with a quantitative approach, of basic type, cross-sectional non-experimental design. The sample consisted of 286 parents of the educational institution, to whom two data collection instruments were applied, both for the administrative management variable through a 15-question questionnaire, and for the quality of service with a 17-question questionnaire on a Likert scale from 1 to 3. Previously, a pilot test of 20 participants was applied using Cronbach's alpha, obtaining results of 0.705 for administrative management and 0.766 for the service quality instrument. In the results, a Spearman correlation coefficient $Rho = 0.407$ was obtained, affirming the existence of a moderate positive relationship, with a level of significance less than 1% ($p < 0.01$), which demonstrated the direct and highly significant relationship between administrative management with the quality of service in an educational institution, La Libertad, 2023.

Keywords: Administrative management, quality of service, educational institution.

I. INTRODUCCIÓN

Respecto al sector educativo, el Banco Mundial (s.f.) en su informe expone que el aprendizaje no está garantizado, y eso es lo que siempre buscan los gobiernos de turno en todos los países y para ello se tiene que trabajar en conjunto con todas sus entidades públicas respectivas. Se pudo evidenciar al momento de realizar trámites sencillos por parte del público usuario, ya que en esta entidad son los padres; quienes al no tener conocimiento sobre la organización de la entidad les parece muy difícil o simplemente decir que el servicio brindado no es el oportuno ni el adecuado por lo que no quedan satisfechos. Por otro lado, la entidad educativa tiene la función principal de ofrecer una buena atención y enseñanza aprendizaje a los estudiantes, por lo que es necesario promover una buena gestión que provea los recursos para poder lograr el plan que se proponen lograr. Hoy en día los gobiernos ponen su máximo esfuerzo en los servicios y atenciones que deben ofrecer a la ciudadanía a través de sus diversas entidades públicas, Boon et al. (2016) señala que es muy necesario centrarse en la comprensión a los usuarios y brindarles así una debida atención ya que ellos son los últimos en la cadena de servicio, por lo que es necesario imponer un esfuerzo máximo para monitorear ciertas iniciativas locales nacionales e internacionales de manera que se garantice tal calidad de forma oportuna, integral y de buen servicio.

Es por ello que Manzoor (2013) expone que para ofrecer un buen servicio académico es necesario contar con adecuadas instalaciones, equipos tecnológicos y modernos para los estudiantes, y por otro lado Muthamia (2016) explica que las instituciones se ven influenciadas en ofrecer un buen servicio tanto en la docencia y personal administrativo. Una gran mayoría de instituciones educativas no cuentan con instalaciones apropiadas para los estudiantes, ya sea por la falta de gestiones por parte de los directivos o por el ineficiente sistema jerárquico en el sector de educación. Tal como menciona Muthamia (2016) el sector educación a través de políticas de desarrollo educativo debió poner énfasis en el buen servicio de tipo académico que se ofrece, así como también contar con una adecuada forma de administrar el servicio y de una manera conjunta con sus entidades de su mismo rubro.

Medina et al. (2023) expone respecto al gobierno de Colombia, en el tema educativo buscan asegurar la calidad, con el objetivo de garantizar una buena educación, generando una cultura de evaluaciones para una mejora constante y tengan un impacto en la formación de sus estudiantes. La población como usuarios de los servicios públicos, son los encargados de emitir una opinión acerca de la atención que reciben en las diversas entidades públicas, el mismo que debe ser bueno, oportuno y de calidad, trato adecuado y con empatía en la atención solicitada o requerida. Razón por la que en nuestro país se implementó la Ley N° 27658, (modernización del estado) donde las diversas acciones de modernización, en sus diferentes organizaciones y entidades permitan y estén destinadas a mejorar una buena gestión pública pensando siempre en ofrecer un buen trato igualitario para todos sin distinción y por ende un servicio de calidad al ciudadano y ciudadana.

En referencia al sector educativo, siendo este uno de mayor importancia y relevancia en la ciudadanía con la que se busca el desarrollo social e integral de las personas, por lo que debió estar plasmado en su política de servicio así como en el acuerdo nacional vigente, donde se reconoce la autonomía de cada entidad educativa basado en el modelo descentralizado en todo el país, y tratando de cerrar las brechas educativas fomentando la equidad, igualdad, participación e inclusión de todos y todas, además se debió contar con un gran equipo de personal capacitado para que sepa llegar a la ciudadanía de modo que la atención que brinden sea positiva, eficaz y abierta para todos, y siempre buscando dar solución a la cantidad de problemas que tiene la población en general.

En este contexto, la modernidad educativa y el cumplimiento de las políticas nacionales, deberán tener en cuenta la actual realidad e idiosincrasia diversa de la población ya que ello le permitirá establecer y llevar adelante una gestión administrativa productiva e importante y de esa manera obtener buenos resultados. Y todo esto se logrará siempre y cuando los directivos o líderes que lideran o encabezan las instituciones públicas demuestren una gran capacidad de gestión de manera que se logre un beneficio para los usuarios que forman parte de tal institución. Sasan y Almasifard (2017) enfatizó que la gestión administrativa se debe abarcar teniendo en cuenta un nuevo enfoque de gestión

y con reglas disciplinarias claras para contar con una organización y estructura bien establecida.

En general Ooiwa (2018) explica que la planificación, el desarrollo, la ejecución y el control en administración del trabajo en el campo educativo, deben tener un acercamiento con los usuarios e involucraran un trabajo preestablecido dentro del ámbito administrativo. Por lo tanto, la actual gestión escolar deberá tener un acercamiento integral con el Ministerio de Educación, GRELL, UGEL de manera que se llegue a todas las instituciones educativas en el amplio ámbito de todo el territorio peruano. Por último, para García et al. 2018 todas las entidades involucradas en el tema educativo deberán planificar, gestionar, ejecutar y administrar recursos y beneficios para fomentar y asegurar un óptimo desarrollo en el aprendizaje de los estudiantes y buscarán conseguir el cambio de actitud en todos los ciudadanos.

Según Villegas et al. (2005) sustentan que la gestión administrativa que se viene realizando en instituciones que brindan el servicio de educación es de suma relevancia ya que brinda el apoyo en los procesos para gestionar los recursos acordes a la necesidad y cumpliendo así el proyecto educativo de educación. A nivel local, se cuenta con el proyecto educativo regional La Libertad 2022 – 2036 se aprecia que los objetivos establecidos buscaran una gestión de políticas educativas que desarrollen las instancias educativas con el fin de garantizar los servicios educativos con una gestión moderna y transparente afrontando las demandas y grandes desafíos de la localidad, región y del país en conjunto.

En lo que respecta a La Ley N° 28044 (General de Educación), nos precisa que las diligencias realizadas por el sistema educativo es totalmente descentralizada en todo nuestro país, por consiguiente se menciona al Ministerio de Educación (Minedu) como una jerarquía mayor, posteriormente las gerencias regionales de educación en cada departamento, a continuación las UGEL y por último se cuenta con las instituciones educativas establecidas y arraigadas en lo más recóndito del territorio nacional, quienes como entidades públicas serán las que se encarguen de tener el contacto directo con la comunidad; siendo estas las que tienen la notable labor de fortalecer sus capacidades de gestión y administración a pesar que cuentan con pocos recursos, porque la educación es

un servicio que no puede detenerse ni negarse a nadie. Tal como menciona Rodríguez (2020) si se mejora el desempeño institucional y por ende la gestión de los funcionarios, se contribuirá el incremento de la seguridad y calidad en todas las operaciones que les correspondan.

De manera particular, en la institución educativa de La Libertad se evidencia una deficiente atención como la falta de buen trato a los padres de familia, los mismos que al realizar, pedir o solicitar diversos trámites referidos especialmente a sus menores hijos y no recibiendo una solución oportuna, por lo anterior se enfocó esta problemática en busca de una mejora en el servicio que se brinda en dicha institución educativa. Además, lo relacione con los demás entes superiores teniendo en cuenta como que su misión es servir a la población en sus diversas peticiones, solicitudes o gestiones. Dado que numerosas de ellas se encuentran en lugares alejados e inhóspitos por lo que les imposibilita estar en contacto directo con las entidades superiores y poder solicitar recursos para mejorar su infraestructura y puedan atender y dar solución a sus necesidades de todas las personas. Alves y Raposo (2010) establece que la calidad de un buen servicio es una gran fuente de motivación entre los estudiantes al recibir una atención óptima, positiva e inclusiva en el desempeño efectivo en lo académico y en lo administrativo.

En el Perú hay una desigualdad social y territorial a pesar que el estado promueve la descentralización a través de la Ley N° 27783 (descentralización del estado) aún se cuenta con muchos lugares donde la presencia del estado es nula y sabiendo que es su obligación cumplir con la aplicación de diversos programas, atendiendo y dando solución a sus necesidades prioritarias y básicas, aun sabiendo, que la educación es un derecho universal y motor de desarrollo de nuestra juventud y sociedad. Cada institución educativa a pesar de encontrarse en lugares alejados de la ciudad tiene la obligación de manejar sus propios recursos que les permita brindar y ofrecer un servicio de enseñanza óptimo y también ofrecer un servicio administrativo por parte de los directivos quienes en ocasiones trabajan haciendo posible la conexión directa y buscando lo necesario para así brindar un buen servicio positivo tanto a padres como a estudiantes.

En este contexto, la investigación partió del problema, ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con la calidad de servicio en una Institución Educativa, La Libertad, 2023?, como problemas específicos se consideraron los siguientes ¿Cómo se relaciona la planeación y la calidad de servicio en una Institución Educativa La Libertad, 2023?, ¿Cómo se relaciona la dimensión organización y la calidad de servicio en una Institución Educativa, La Libertad, 2023?, ¿Cómo se relaciona la dimensión dirección y la calidad de servicio en una Institución Educativa, La Libertad 2023? Por último ¿Cómo se relaciona la dimensión control y la calidad de servicio en una Institución Educativa, La Libertad 2023?

Este trabajo de investigación estuvo justificado por su aporte teórico porque permitió analizar el sistema administrativo de las entidades educativas del gobierno peruano que permiten garantizar un buen desarrollo de la educación actual, promoviendo actividades administrativas para brindar una adecuada e integral educación para todos. Por su aporte social, busca promover el desarrollo de los administrativos en referencia a la educación, para así ofrecer un adecuado servicio como institución educativa y afianzar su relación con la comunidad, ya que es la única en tener una relación cercana con los padres de los alumnos y los mismos alumnos. En lo práctico, contribuye a conocer las estrategias administrativas actuales que se realizan en una institución educativa, de ese modo presentar la situación para dar inicio a propuestas y así conseguir una mejora en distintas instituciones públicas que ofrecen el servicio educativo. Y en lo metodológico se realizará un estudio teniendo en cuenta la necesaria relación entre cada proceso gradual del sistema administrativo y la evaluación del grado de servicio que ofrecerá a toda la comunidad.

Los objetivos planteados fueron los siguientes, empezando por el general, determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una Institución Educativa La Libertad, 2023. Luego se expusieron a los específicos siguientes, determinar la relación entre gestión administrativa en la dimensión planeación y la calidad de servicio en una Institución Educativa La Libertad, 2023, determinar la relación entre la dimensión organización y la calidad de servicio en una Institución Educativa La Libertad,2023, determinar la relación entre la dimensión dirección y la calidad de servicio en una Institución Educativa La Libertad 2023, determinar la relación entre gestión administrativa en la

dimensión control y la calidad de servicio en una Institución Educativa La Libertad,2023.

A continuación, se planteó la hipótesis general, la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una Institución Educativa La Libertad, 2023. Como hipótesis específicas se plantean, H1: La dimensión planeación se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en una Institución Educativa La Libertad, 2023, H2: La organización se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en una Institución Educativa La Libertad, 2023, H3: La dirección se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una Institución Educativa La Libertad, 2023, H4: La dimensión control se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en una Institución Educativa La Libertad,2023. Fueron consideradas como posibles respuestas que con su aplicación de manera adecuada al final se obtendrá un resultado de estudio óptimo, seguro, de calidad y en busca de la mejora actual.

I. MARCO TEÓRICO

Muhammad et al. (2019) diseño un artículo muy importante donde su propósito fue explorar el nivel de servicio, así como la satisfacción de estudiantes de nivel secundaria en Punjab, Pakistán. Su metodología lo desarrolló con un enfoque cuantitativo, con un muestreo de 345 estudiantes en institutos públicos y 382 de institutos privados, llegando así a la conclusión de que existe relaciones estadísticamente significativas en la gestión y el buen servicio en sus aspectos de capacidad de respuesta, creencia y empatía a estudiantes de secundaria en escuelas privadas y públicas.

Morillo et al. (2020) formuló el objetivo de esclarecer la conexión que compete a prácticas democráticas con calidad de gestión en el ámbito administrativo en instituciones públicas. Dicho estudio fue básico, con un diseño descriptivo y correlacional, así como de manera no experimental, obteniendo datos en un solo momento. Es importante mencionar el empleo de formularios bosquejados en la gradación tipo Likert. Respecto a su población, fue de 235 profesores de secundaria dentro de las Instituciones que se encuentran en la Red No. 01 de la UGEL, Lima, se desprendió una muestra de 147 docentes, con muestreo

aleatorio simple. Conclusión, se comprobó que hubo un vínculo directo entre práctica, democracia y la calidad en gestión administrativa; además la magnitud de ejecución democrática fue baja y el nivel en gestión administrativa resultó en una condición media dentro de directores de instituciones públicas. Demostrando así la existencia de una relación directa y sobre todo significativa entre las prácticas democráticas de directores y la gestión administrativa en escuelas públicas, además se halló que existía una relación directa significativa p valor = ,000 <,05 y su coeficiente de correlación $Rho = ,725$. Sobre sus resultados descriptivos el 44.8% de los encuestados sostuvo que la gestión administrativa es de calidad media, 42.8% perteneciente al nivel bajo y tan solo el 12,9% de buena calidad

Peralta et al. (2023), presentó en su artículo, donde su objetivo fue enfatizar la certeza disponible sobre gestión administrativa en unidades de gestión educativa. Realizada, fundamentada y revisada con literatura, específicamente en artículos Scielo, Scopus y Latindex, del contexto sobre países latinoamericanos. Coincidieron que para el desarrollo acorde a los lineamientos educativos es necesario de un proceso gradual administrativo ya que esto beneficiara tanto como a la instrucción, así como el aprendizaje por parte del estudiante. Además, la manera de influenciar en el desarrollo del personal integrante de la institución y así cumplir los estándares de calidad en todos ámbitos. Esta investigación nos aportó la visión clara de que en todas las instituciones es necesario promover la planificación, ejecución y desarrollo de una interesante gestión administrativa siempre con liderazgo, entonces se puede hablar de una buena conducción, manejo responsable obteniendo de ese modo una atención personalizada a los usuarios.

Cárdenas et al. (2017) en su artículo buscaron conocer cuáles eran las condiciones de una institución la cual ofrece la educación como servicios a través de la gestión, buscando así la calidad mediante la innovación. Inició explorando los procedimientos de dirección y la influencia de innovación educativa en una escuela de nivel superior. Este estudio fue realizado en agosto del 2014 y octubre del 2015, en un programa de nivel posgradual. Uso un diseño no experimental, seguidamente un método mixto dado que analizó resultados como un estudio de casos. Obteniendo de esa manera el resultado que la gestión administrativa debe

tener un impacto relacionado con la ejecución de actividades y proyectos innovadores con proyección a dar solución a la múltiple problemática que tengan los estudiantes y siempre buscando en ellos la práctica de valores con lo que proyectara a la comunidad y a la sociedad.

Chambilla E. (2017) en su investigación dejó notar que existía una relación con la gestión administrativa y la buena calidad de servicio, tal servicio fue enfocado en una Facultad de una Universidad Nacional en Tacna. Para ello utilizó un muestreo no probabilístico llegando así a su muestra, sus datos numéricos fueron de 80 jóvenes de ambos sexos pertenecientes a la Unidad Universitaria de Derecho y Economía de la mencionada Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Su diseño fue no experimental recolecto datos en un solo punto en el tiempo. De acuerdo con los resultados, el 23,8% de estudiantes tiene opiniones positivas respecto a la primera variable en mención, 32,5 % la considera normal para finalizar 43,8 % la cataloga como mala. Por otro lado, 23,8% de los jóvenes encuestados tuvo opiniones positivas en lo que respecta al servicio de calidad, en segundo lugar 36,3% la clasifica como normal, por último, 40% la etiqueta de mal servicio. Finalmente, la administración en todas sus dimensiones se correlaciona significativamente con el buen servicio que ofrecen los docentes, ya que la relación actual entre administración y calidad del servicio es alta, viendo las tendencias estadísticas obtenidas de las encuestas a usuarios y estudiantes.

Hurtado, C. (2017) en su tesis, tuvo la finalidad de hallar la existencia de una relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio dentro de la I.E. Tomas Alva Edison del distrito de San Juan de Lurigancho 2017, aplico una metodología cuantitativa experimental y correlacional. La población fue de 100 padres de familia de la I.E elegida. De dicho trabajo se obtuvo como resultado principal, la existencia de una relación significativa entre las variables, se aplicó la prueba estadística de Rho de Spearman, la cual arrojó una correlación con una confiabilidad alta de 0.893, a la par un valor de significancia (bilateral) 0.000; dando con el valor $p < 0.05$ y así se aprobó la hipótesis general.

Rivas, J. (2018) buscó sustentar la existencia de una relación entre gestión institucional y gestión de calidad en la I.E. Isabel La Católica en La Victoria, el

mencionado estudio estuvo bajo un enfoque cuantitativo, tipo básico y descriptivo y correlacional, la muestra fue de 64 profesores. Demostrando la existencia de una relación significativa, usando el coeficiente de correlación Rho de Spearman =0.963, indicando que existe una alta correlación directa entre las variables del estudio. Además, la significancia tuvo un p valor = 0.000, dado que este valor es menor al $\alpha = 0.05$, desestimando así la hipótesis nula y se aprobó la hipótesis alternativa.

Cervantes, R. y Garces, Claudia P. (2016) planteó el objetivo de armar un sistema de gestión de calidad que canalice la gestión de la Institución Educativa de Tunja acorde con la normativa existente y teniendo en cuenta el contexto de la gestión educativa, así como los manejos de la norma ISO 9001. Así mismo tuvo en cuenta la elaboración de un diseño en gestión de calidad, para ellos tuvo una muestra de 215 estudiantes, 215 padres y 60 docentes para así concluir que es útil implantar un buen manejo de gestión con directrices para obtener un buen servicio educativo de calidad y que la atención colme las posibilidades de estudiantes, padres y comunidad en general. Este estudio es de relevancia ya que demostró la importancia de llevar a la práctica todas las acciones que se plantean en los documentos de gestión, teniendo en cuenta la realidad de su población de la institución en la que fue objeto de su investigación.

Morales D y Paredes V. (2020) evidenció el impacto de la gestión administrativa en la calidad de servicio en la Universidad Técnica de Ambato, realizó su investigación con una población entre alumnos y profesores. En su muestra para estudiantes fue 375. Obteniendo como resultados, la relación significativa entre ambas variables por el valor de p-valor < 0.05 . Además, las correlaciones de manera individual de cada componente en función a la calidad de servicio, mostrando que la dirección tiene una relación más alta con la calidad de servicio (0,828; p-valor < 0.05), seguido de control con una relación positiva y significativa con la calidad de servicio (0,789; p-valor < 0.05); la organización (0,783; p-valor < 0.05) demostrando así una positiva y significativa relación con la segunda variable. Y con un valor de spearman=0,729 y un p-valor < 0.05 , la planificación tiene una significativa relación con la calidad de servicio.

Córdova et al. (2022) analizaron la gestión administrativa en los trabajadores de las municipalidades en Perú, en el contexto de la Covid-19. La investigación fue no experimental, transversal y con un enfoque cuantitativo; se realizó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario aplicados a los trabajadores de las municipalidades. La muestra poblacional fue de 283 de manera intencional y conveniencia. Arrojando así resultados en referencia a las dimensiones de planificación, un 58.6% están de acuerdo con las actividades que realiza la institución para esta etapa y un 20.2% disconformes. En la dimensión organización el 50% están de acuerdo con la organización. Respecto a dirección, el 55,5% están de acuerdo en la forma de las actividades como la motivación; así mismo está en desacuerdo, 19,7%. Finalmente, en la dimensión control, 58,6% de trabajadores están de acuerdo en las acciones de corrección y por otro lado un 19,1% en desacuerdo están. De manera general el 54.7% de los encuestados se encuentran en acuerdo sobre la forma de la gestión administrativa en el contexto de la COVID 19 en Perú.

Acerca de las teorías aplicadas a la investigación, es de suma importancia hacer mención a los grandes aportes de Henry Fayol (1916) quien en base a su gran experiencia de gerente ejecuto una gestión óptima, de manera que contribuya a contar con una administración muy efectiva.

Falconi et al. (2019) sostiene también que son las actividades que se desarrollan para organizar los esfuerzos de los miembros de un grupo social. Involucra las metas a alcanzar, los objetivos que se trazan tomando en cuenta a las habilidades del personal y las herramientas que se necesitan para realizar todo el proceso de las labores desde la planificación hasta control.

McLean (2011) estableció que en la gestión administrativa se debe tener en cuenta algunas funciones para que esta pueda cumplir con un rol positivo y resultados favorables. Es por ello que, basándose en Henry Fayol, expone las cinco primeras funciones propuestas por el mismo, iniciando por planificar, haciendo mención a Fayol quien tuvo en cuenta la previsión fundamental.

Seguidamente McLean (2011), menciona al termino organizar, haciendo referencia sobre la importancia de una estructura en la organización para así facilitar la propuesta y ejecución de actividades

En referencia a la tarea de mandar, donde se demuestra la responsabilidad que debe tener un gerente para dirigir y liderar un grupo de empleados de manera que se puedan lograr metas aplicando diversas estrategias de organización. En la teoría de Fayol, se aboga y propone que los gerentes deben presentar un conocimiento profundo sobre el comportamiento personal de cada uno de sus empleados.

Mc Lean (2011) menciona a la coordinación, ya que Fayol la propuso para que todos los gerentes cuenten con un espacio para unificar y armonizar sus actividades de modo que en la práctica se asuma la responsabilidad en conseguir resultados de objetivos y metas propuestas.

En términos más actuales, tenemos a Chiavenato (2007) que considera a la gestión administrativa como una dirección en todas las acciones dentro de una organización y que se promueve un control de trabajo en los trabajadores dentro de la misma institución. Por otro lado, Hernández (2011) precisa que la gestión administrativa, ha ido avanzado en el tiempo gracias a la tecnología que proporciona una serie de herramientas para así poder aplicarlo en un entorno de desarrollo comunal. Montes De Oca et al. (2021) también explica sustentan que la organización de la empresa abarca proceso de planificación, organización, dirección y control de los trabajos que realizan cada uno de los miembros de la organización, así como en el uso razonable de los recursos disponibles para alcanzar los objetivos propuestos. Haciendo referencia a una gestión administrativa eficiente, se menciona a Montes De Oca et al. (2021) quienes sustentan que una buena gestión administrativa ayuda a las organizaciones a brindar un servicio acorde a las expectativas de sus clientes ya que facilita la coordinación entre los trabajadores, impulsando al trabajo en equipo. Para ellos es necesario tener estrategias para mejorar la gestión administrativa a través de las habilidades de los trabajadores y los recursos que se les asigna.

Dadas las teorías anteriores, donde se tenían a cinco funciones determinadas por Henry Fayol, distintos autores han ido modificando y amoldando las etapas a través del tiempo y es ahí donde Chiavenato (2007) precisa que, desde el tiempo de Henry Fayol en su teoría neoclásica, los grupos organizados quisieron enfocarse en adoptar un proceso de administrar una empresa para poder recibir

de ella un beneficio netamente productivo de adoptar y administrar teniendo en cuenta sus diversas fases.

A continuación, explicaremos cada dimensión, empezando por planeación, referido a la función administrativa siendo la que permite establecer la base principal para que los que se incorporen más adelante cumplan también con las metas establecidas y planeadas. que en el futuro se pueda elaborar, desarrollar y ejecutar un gran plan de acción. Para Coque (2016) la planeación delimita las acciones a través de directrices siguiendo una secuencia operativa para que se concrete. Abarca los objetivos y la delimitación de acciones a través de planes que son aplicados por la organización. Es necesario la planificación donde se incorporen ciertos recursos humanos, financieros y materiales apropiados Seguidamente Robbins y Coulter (2014) propone la aplicación de estrategias para alcanzar el plan que se propone cumplir teniendo en cuenta la cantidad de integrantes que participan en ella. La planeación es importante porque con ella se propone metas para cumplir en una organización, así como establecer estrategias para aplicarlo en busca del cumplimiento de los objetivos.

En segundo lugar, está la organización, esta dimensión forma parte de un proceso que permite establecer una serie de actividades como organizar, estructurar, delegar e integrar recursos para establecer una relación entre ellos de modo que se obtenga resultados considerables. Montes de Oca et al. (2021) explica que consiste en la ordenamiento y distribución de los trabajos de los cargos y de los recursos que se usan; determinando la cantidad de recursos y las actividades necesarias para el logro de loa objetivos, resaltando el trabajo en grupos operativos para facilitar todo el proceso.

Dirección, es la tercera función administrativa muy importante luego de la planeación y organización. Por ello que según Chiavenato (2007) se define la planeación como el planteamiento de estrategias a largo plazo teniendo en cuenta siempre el cumplimiento del objetivo trazado. Mientras que para Bernal y Sierra (2008) dicho desarrollo se relaciona con la disposición y el liderazgo para ejecutar un trabajo coordinado y en equipo para dar solución a diversas dificultades que se pueden presentar. Por otro lado, Robbins & Coulter (2014) una propuesta de dirección se debe relacionar con el comportamiento

organizacional de modo que se pueda demostrar una actitud positiva de personalidad, aprendizaje y desarrollo personal. Para Coque (2016) es la etapa donde se busca influenciar sobre las personas para contribuir a alcance de los objetivos propuestos inicialmente.

Finalmente, la etapa de control, es una función administrativa que pretende asegurar el cumplimiento de un objetivo. Con referencia a Bernal y Sierra (2008) control, consiste en evaluar y sobre todo retroalimentar cada acción realizada en los procesos para así conocer el desempeño de una organización.

Es preciso mencionar que para Ordoñez et al. (2021) sostiene que es necesario que todas las organizaciones cuenten con un control interno efectivo, para así evaluar su proceso y el cumplimiento de las actividades en la etapa de planificación, esto conllevará a una gestión eficaz, eficiente y así se alcanzará una mayor productividad.

Teniendo en cuenta las teorías que sustentan y describen la calidad de servicio tenemos Yoon y Cheon (2020) juntos dispusieron que la calidad de servicio no es más que el discernimiento que hace cada persona para dar a conocer el servicio; para decir que un servicio se caracteriza por calidad es necesario la inexistencia de desaciertos al momento de ofrecer un servicio. Por otro lado, la calidad de servicio debe reflejarse dentro todos los consumidores en la organización, es decir que diariamente los distintos niveles organizacionales, deben involucrar a los directores incluso el equipo de operación necesita participar en dicho proceso para alcanzar el logro de un servicio específico.

Para Widiyanto et al, (2021) sostiene que la calidad de servicio es lograr el cumplimiento a lo que requieren los clientes, atendiendo con el servicio o producto que corresponda a sus expectativas individuales o colectivas según sea el caso.

Duque E. y Chamarro C. (2012) hace relevancia a los atributos o propiedades de un bien o servicio ya que estos le darán el valor necesario. Marivic et al. (2021) sustenta que la calidad de servicio es una manera para medir o tipificar el nivel de empeño de la persona u organización que brinda el servicio a los usuarios mediante una atención amable y con garantía. Shaharudin et al. (2020), en lo que se refiere a cubrir los servicios de la comunidad, señala a la calidad de

servicio como la determinación del cumplimiento correcto, y así cumplir con necesidades imprescindibles.

Montesinos et al. (2020) sostiene que, para aumentar los niveles de calidad, productividad, eficiencia es necesario realizar esfuerzos encaminados a la mejora constante acerca de los servicios variados y los distintos tipos de productos que ofrece la organización, no dejando de lado es estado infraestructura, equipos o herramientas que utiliza en la organización. De ahí se desprende que en el ámbito educativo se necesita lo mencionado anterior, adicionando la enseñanza; es por ello que Pacheco et al. (2018) se refieren sobre el sector educativo, donde la gestión administrativa es un medio para eliminar las barreras entre el ámbito rural y urbano, asegurando así el derecho de la población. Adicionando que, la gestión administrativa garantiza las herramientas para las labores académicas, puesto que el servicio que se brinda debe ser de calidad en conjunto con los recursos, la infraestructura, la relación o trato que se le pueda ofrecer por parte del personal administrativo. Adicionando el nivel de enseñanza que se ofrece, siendo este último el principal objetivo en instituciones educativas del sector público, quienes brindan el servicio de manera gratuita.

Engdaw (2020) respecto al servicio netamente que ofrece el gobierno por medio de sus distintos canales públicos o entidades, en el caso de esta investigación, la entidad es una institución educativa tiene que ser preciso en cumplir con todos sus objetivos para así alcanzar un buen nivel de enseñanza y aprendizaje.

Para una institución educativa, son los estudiantes quienes perciben el servicio, por ello Oruna et al. (2023) sustentan que es suma importancia establecer indicadores de ubiquen a la calidad de servicio tomando en cuenta a la relación y las expectativas de los clientes o usuarios para así generar una mejora para la percepción de ellos, en el caso de esta investigación son los alumnos y los padres de familia. Martínez et al. (2013) sostiene que la calidad de servicio es un constructo compuesto en cuatro aspectos, el primero la enseñanza que se brinda por parte de los profesores, en segundo lugar, los servicios administrativos, como la resolución de cuestiones administrativas, el registro o reclamos. Seguidamente los servicios de soporte que brindan una buena atención, como videoconferencias, chats y por último la interfaz de usuario, en

temas como la velocidad de navegación, la descarga de archivos, la conexión con la institución; los últimos han sido de gran utilidad para la mayoría de entidades no solo públicas también privadas, en el contexto que se encontró y paso el Perú en el año 2020.

Nwabueze & Mileski (2008) muestran que la forma en la que definimos a prestar un servicio público de excelencia, recalcando al servicio educativo, es muy importante para determinar sus medidas para así asegurar la existencia del término calidad.

Ademas Quijano et al. (2018) de manera más particular en instituciones públicas y privadas sostienen que para enfrentar desafíos es necesario la planificación y la administración para así comprender a los usuarios y alcanzar un mejor nivel en el servicio que se brinda, en este caso los usuarios finales son los estudiantes.

Parasuraman et al. (1988) reagrupó sus diez dimensiones propuestas hace unos años antes, llegando así a cinco: iniciando por elementos tangibles indicando el estado físico de las instalaciones, así como de la operatividad de los equipos y el personal. Sobre este indicador, González M. (2023) expone que las Instituciones Educativas se han ido involucrando en el uso de las tecnologías para así favorecer el proceso administrativos y académicos.

Seguidamente confiabilidad, se puede decir es la forma de brindar un servicio que sea de confianza. También conocida como Fiabilidad, Matsumoto (2014) en su artículo hace referencia a la habilidad y seguridad para ofrecer un servicio cuidadoso y fiable, cumplimiento de promesas, buen servicio y solución de problemas.

En cuanto a capacidad de respuesta, quiere decir la plena disposición de asistir a los usuarios.

Respecto a seguridad, se relaciona con cada habilidad presente en los trabajadores, así como el conocimiento para ofrecer credibilidad al momento de atender los asuntos de los usuarios. Y en última instancia, se tiene a la empatía donde el líder se pone en el lugar del otro para crear la confianza entre ellos. Seguridad, consta en el nivel de confianza y seguridad que ofrecen los directivos

al personal de manera que se obtendrá un resultado positivo de avance en la institución

Empatía, hace referencia al grado de atención ofrecido por autoridades al personal de la institución quien siempre debe entender el estado personal y emocional de los trabajadores, escuchar y ponerse en el lugar del otro, solo así habrá una armonía colectiva y amical.

En esta investigación se ha considerado el marco conceptual de los siguientes términos: La Gestión, para Galinelli y Migliore (2015) es un conjunto de operaciones que tienen en cuenta las autoridades para realizar, tramitar, solicitar, pedir, reclamar algo en beneficio de su institución, para lo que usan diseños, herramientas, aspectos y estrategias adecuadas. Para el termino servicio, Kotler (1997) es toda actividad y favor que una parte ofrece a la otra, siendo necesariamente intangibles.

Para los autores Zouari y Abdelhedi (2021) es imprescindible obtener satisfacción de los clientes si es que no se brinda un servicio adecuado. Cada persona realiza de manera interna el proceso de sus necesidades, si es que fueron atendidas o no.

II. METODOLOGÍA

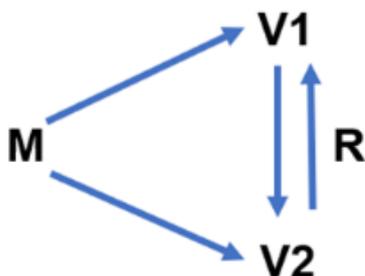
3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Tal investigación es básica o también denominada pura, para Tamayo (2003) la investigación fundamental se sostiene en un ambiente teórico cuyo propósito es el de desarrollar teoría a través del estudio minucioso de amplias generalizaciones o principios. Es por ello que el estudio se dedicó a profundizar e indagar la existencia significativa e importante de la relación entre las variables tomadas en consideración. Diremos también que, en relación a su tipo, busca incrementar los conocimientos científicos los mismos que se pueden enriquecer tomando en cuenta el aporte de los estudiosos. Para Hernández et al. (2014) en lo que respecta a esta investigación, se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, puesto que puede ser probado de manera secuencial ya que cada etapa precede a la siguiente; por medio de la recolección de los datos y poder comprobar tales hipótesis planteadas y basándose en la medición numérica.

3.1.2. Diseño de investigación

Es no experimental debido a Arias (2006) explica que se caracteriza por no manipular o controlarlas cualquiera de las variables en estudio, en otras palabras, el investigador adquiere la información sin alterar de manera alguna las condiciones existentes. Así mismo tiene su diseño transversal, para Hernández et al. (2014) es cuando los datos necesarios para medir las variables de estudio son recopilados en un único momento, en el caso de esta investigación se desarrollará en el presente año. Además, es correlacional debido que se explica y describe una correlación que existe en las variables expuestas dentro del estudio.



M: Muestra del estudio de la investigación

V1: Gestión administrativa

V2: Calidad de servicio

R: Correlacional

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual

Teniendo en cuenta el aporte de Henri Fayol (1916) diremos que la administración es un conjunto de diversos procesos dentro de una organización o empresa donde las partes interactúan de manera coordinada y adecuada para poder lograr objetivos con resultados positivos. Actualmente se aceptan las funciones básicas sustentadas por Chiavenato (2007): planeación, organización, dirección y control; denominándose proceso administrativo.

Definición operacional

Esta variable fue medida mediante sus indicadores los cuales se elaboraron basadas en las dimensiones de la variable a estudiar, los ítems fueron debidamente plasmados en un cuestionario de 15 preguntas para ser aplicadas a 286 padres de la Institución Educativa, formando parte de la población tomada en cuenta y que reciben servicio a través de sus menores hijos, de esa manera pudieron brindar su percepción y opinión para ser estructurada en los niveles de malo con una puntuación de 15 a 25, nivel regular de 26 a 35 y bueno desde 36 al 45.

Indicadores

Iniciando por la planeación, basados en Chiavenato se propone: Misión, objetivos y metas, seguidamente la planeación estrategia y el plan operativo y presupuesto anual de dicha institución.

Para organización se consigna la estructura organizacional, asignación de actividades y finalmente los recursos asignados.

En tercera dimensión, tenemos al liderazgo, comunicación abierta, también se considera al trabajo en equipo y para finalizar con la motivación personal.

Finalmente, para control tenemos al monitoreo de desempeño, estándares de calidad, evaluación de desempeño y medidas de corrección.

Escala de medición

La escala fue ordinal, puesto que según Orlandoni (2010) presenta un ordenamiento, es decir se explica desde el primero, para continuar por el segundo, y de último lugar al tercero. De la misma manera para la investigación, en escala de Likert del 1 al 3, basado en: nunca, a veces, siempre.

Variable 2: Calidad de servicio

Dimensión conceptual

Yoon y Cheon (2020) define la calidad de servicio como un discernimiento que manifiesta al final el consumidor acerca del buen trato recibido sobre un servicio, al hablar de calidad de servicio significa recibir una muy buena atención. Así mismo, la calidad de servicio se conforma en base a una doctrina que presenta ventajas las que se deben compartir con todos los clientes en una organización, empezando por directivos y todo el personal que está al servicio de la empresa. Para los autores Zouari y Abdelhedi (2021) un servicio de calidad es ofrecer espacios positivos para satisfacer diversas necesidades de los usuarios y que siempre debe existir amabilidad y buen trato.

Dimensión operacional

Calidad de servicio para esta investigación se fundamentó en las dimensiones tangible, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad. Tal variable fue medida con indicadores, ítems o preguntas aplicando cuestionarios de 17 preguntas para una población muestral conformada de 286 padres y madres de familia de una institución educativa, ya que son ellos quienes forman parte de la población tomada y que reciben un trato y servicio a través de sus menores hijos en edad escolar y así mismo evaluar la calidad de servicio que vienen recibiendo en sus diversos trámites que realizan. Para el estudio de esta variable se tuvo en cuenta tres niveles de acuerdo a las puntuaciones de los

resultados de la encuesta hecha, nivel malo de 17 a 28, nivel regular de 29 a 40 y nivel bueno de 41 a 51.

Escalas de medición

Para Ñaupas (2013) en el nivel ordinal se pueden ubicar las variables a través de sus unidades de estudio, las cuales se pueden ordenar de mayor a menor o de menor a mayor para fines de este importante trabajo de investigación, desde 1 hasta 3 respectivamente.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Para Hernández et al. (2014) población es un conjunto de personas que comparten diversas determinaciones comunes. Dicho grupo poblacional debe estar siempre relacionado directamente con el planteamiento del problema, el tiempo, espacio y especialmente con los objetivos de dicha investigación (Arispe et al, 2020), debemos tener en cuenta que nuestra población de estudio fueron los usuarios de una Institución Educativa, siendo una cantidad de 2226 padres y madres de familia según información del SIAGIE. (Ver Anexo 6)

Criterios de inclusión: Para delimitar la población, debemos establecer el criterio de inclusión, teniendo en cuenta la participación directa y específica de todos los padres y madres de familia quienes forman parte de tal institución y a la vez acceden o reciben diferentes servicios administrativos que ofrece dicha Institución como son diversos trámites, solicitudes y peticiones referidos a sus menores hijos e hijas.

3.3.2. Muestra

Arispe et al (2020) considera a la muestra como un subgrupo o grupo pequeño de la población que nos permite y ayuda a recolectar datos que nos servirán para obtener un resultado final. Una gran ventaja de trabajar con una muestra es el ahorro de tiempo y costos, siendo además importante seleccionar de manera exacta y precisa para así recolectar datos con las mismas características. Para el fin de esta investigación la muestra tomada en cuenta tiene características similares a la población, anteriormente mencionada. Para ello utilizaremos la

fórmula establecida, que nos arroja como cantidad exacta 286 padres de familia que forman parte de la institución y en quienes se basará los objetivos de este trabajo de investigación. (Ver Anexo 7)

3.3.3. Muestreo

Al momento de delimitar a la población, se pudo definir nuestra muestra utilizando la técnica de muestreo probabilístico, con un porcentaje de 95% como nivel de confianza y un porcentaje de 5% en margen de error.

3.3.4. Unidad de análisis

Se tuvo en cuenta a la población general, es decir, todos los usuarios padres y madres de familia que forman directamente parte de la Institución Educativa elegida.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Teniendo como referencia el enfoque cuantitativo, que nos permitió usar la técnica recopilación de datos, siendo la encuesta para esta ocasión, porque según Hurtado (2000) es un instrumento donde la información obtenida es mediante preguntas e interrogantes hechas a un grupo de personas de diferente idiosincrasia y estableciendo una interacción menor con el encuestado. A través de esta técnica, la cual será realizada una sola vez, previamente informando el contenido del tema y haciendo conocer el fin de la presente investigación.

Una vez delimitada nuestra técnica, procedemos a explicar sobre el instrumento, el cual se usó para la recopilación de los datos. Hurtado (2000) sostiene que el cuestionario es el instrumento que reúne y contiene un listado de ítems o preguntas relacionadas a un evento o actividad seleccionada, donde el investigador obtendrá valiosa e importante información. Razón por la que el cuestionario aplicado estuvo organizado con un listado de 15 preguntas destinadas a la variable gestión administrativa y 17 ítems o preguntas destinadas a la variable calidad de servicio, para ello usamos la escala de Likert con niveles: nunca, a veces, siempre, con una puntuación de 1 a 3 consecutivamente. Esto permitió conocer las variables de estudio, y el grado de relación que existe entre gestión administrativa y calidad de servicio que se brinda en tal entidad educativa donde se realizó el estudio.

Validez

El cuestionario aplicado a la población establecida fue validado mediante una matriz de evaluación por juicio de expertos quienes dieron o emitieron su aprobación. (Ver Anexo 4). Tales instrumentos pasaron por un proceso riguroso de confiabilidad, donde se analizaron dichos datos. Las personas expertas que validaron dicha información fueron los siguientes.

Dr. Jorge Antonio Inciso Vásquez

Mg. Alex Deyvi Tejeda Ponce

Mg. Georcy Jacqueline Onolasco Tafur

Confiabilidad

En cuanto a la medición de la confiabilidad se realizó una prueba piloto, eligiendo a 20 padres de familia cuyos resultados fueron medidos con el coeficiente Alfa de Cronbach. La respectiva confiabilidad del instrumento gestión administrativa fue determinada por un nivel de 0.705 así mismo para el instrumento de recolección de calidad de servicio fue igual a 0.766; siendo así aceptables los instrumentos de recolección de datos. (Anexo 8)

3.5. Procedimientos

Este trabajo de investigación se inició con la recolección de información de nuestra muestra poblacional que es de 286, mediante la aplicación de dos encuestas, para conocer la apreciación de ambas variables a través del listado de preguntas en el cuestionario las cuales serán el inicio para realizar nuestra base de datos y así trabajarlos de manera estadística. Paralelamente se aplicó una entrevista al personal que realiza las labores administrativas, los cuatro directivos, personal encargado de los tramites documentarios y docentes con cargos de comisiones para el desarrollo de las actividades anuales. Toda coordinación se realizará de manera formal entre la Universidad y la institución educativa tomada en cuenta para tal estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Concluidas las encuestas se trabajó con la información en los programas Excel y SPSS. En el programa Excel se realizaron los gráficos descriptivos para

conocer el comportamiento de los niveles de cada una de las variables y sus dimensiones mediante los valores porcentuales, así mismo en el programa SPSS se adaptó la prueba de normalidad de Kolmogorov smirnov para contrastar la normalidad de los datos de la misma manera, la prueba de spearman para la contrastación de las hipótesis de estudio de manera que podamos determinar la existencia de la relación de dichas variables.

3.7. Aspectos éticos

En el siguiente trabajo de investigación se tuvo que informar oportuna y debidamente a cada padre de familia sobre el fin de la investigación al momento de aplicar el cuestionario, no se tendrá ninguna influencia en sus respuestas con lo que se demostrará justicia. La investigación tendrá el principio ético de beneficencia dirigido hacia la entidad y los usuarios del área de educación, ya que así podrán fortalecer sus relaciones entre ellos. Es importante tener en cuenta la no maleficencia por lo que cabe mencionar que tal información fue totalmente confidencial, siendo utilizado solo para tal fin de la investigación. El consentimiento informado requerido se presentó adecuadamente, teniendo en cuenta el título de la investigación y sus objetivos a las autoridades de tal entidad, y por parte de las personas encuestadas demostraron un aspecto autónomo, no se les obligó a participar y se les solicitó su aprobación correspondiente. Cabe mencionar que hablar de ética es hablar de confidencialidad o confiabilidad por lo que la información que se obtenga de los participantes será debidamente confidencial y reservada.

IV. RESULTADOS

4.1. Datos detallados

Tabla 1

Niveles de gestión administrativa en una I.E. La Libertad, 2023.

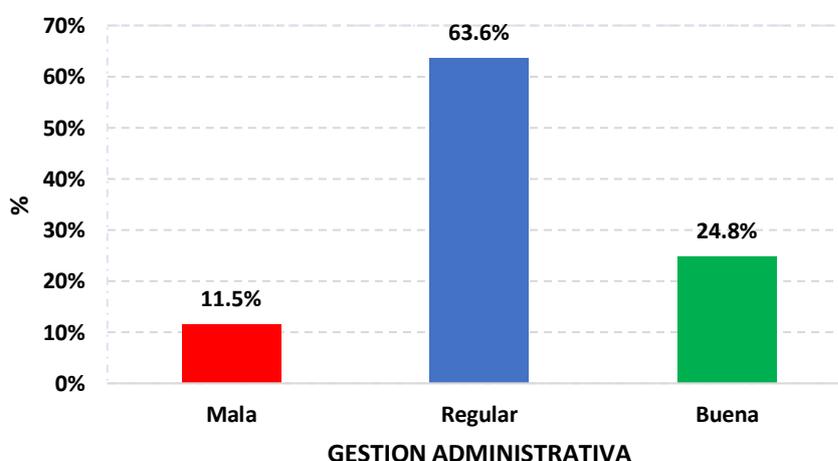
NIVEL	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	ESCALA	N	%
Malo	15-25	33	11.5%
Regular	26-35	182	63.6%
Bueno	36-45	71	24.8%
TOTAL		286	100.0%

Nota: Adaptación del cuestionario sobre la gestión administrativa y calidad de servicio de una institución educativa, La Libertad, 2023.

En la Tabla 1 podemos observar que un 24.8% de padres de familia equivalente a 71 determinan un nivel bueno sobre la gestión administrativa, un 63,6% de padres de familia equivalente a 182 determinan u observan a la gestión administrativa es regular y un 11.5% de los padres de familia equivalente a 33 determinan u observan a la gestión administrativa que es mala. Llegando a concluir que la gestión administrativa en una escuela primaria de la Libertad es de nivel regular con un porcentaje de 63.6%, siendo aceptable.

Figura 1

Niveles de gestión administrativa en una I.E. La Libertad, 2023.



Fuente: Elaborado de la Tabla 1.

Tabla 2

Niveles en las dimensiones para la variable de gestión administrativa

NIVEL	PLANEACIÓN		ORGANIZACIÓN		DIRECCIÓN		CONTROL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Malo	51	17.8%	87	30.4%	51	17.8%	52	18.2%
Regular	149	52.1%	123	43.0%	126	44.1%	130	45.5%
Bueno	86	30.1%	76	26.6%	109	38.1%	104	36.4%
TOTAL	286	100.0%	286	100.0%	286	100.0%	286	100.0%

Nota: Adaptación del cuestionario sobre la gestión administrativa y la calidad de servicio de una institución educativa, La Libertad, 2023

En esta tabla 2 podemos notar una relación de la dimensión planeación con la gestión administrativa donde un 30.1% de los padres de familia equivalente a 86 establecen un nivel bueno, el 52.1% de padres de familia equivalente a 149 establecen o aprecian un nivel regular y el 17.8% de padres de familia consideran un bajo nivel.

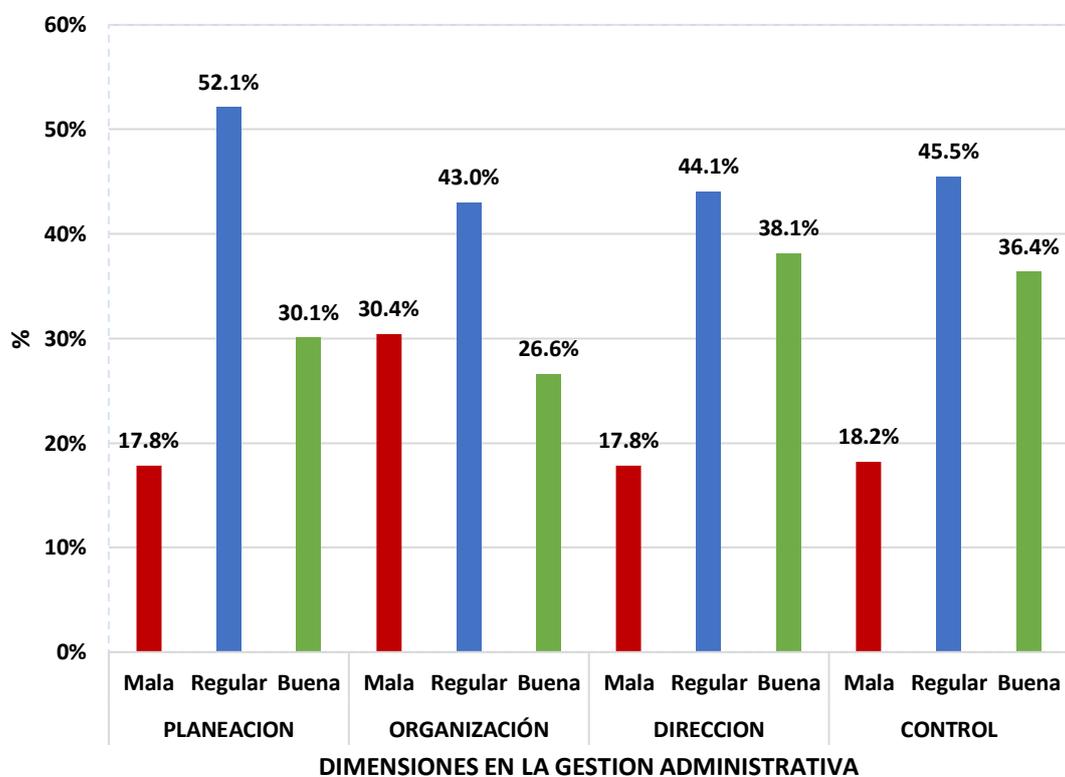
Sobre la dimensión organización, el 26.6% de padres equivalente a 76 consideran o aprecian un nivel bueno, el 43.3% de los padres equivalente a 123 consideran o aprecian un nivel regular y el 30.4% de los padres equivalente a 87 consideran, establecen o aprecian un nivel malo.

Acerca de la dimensión dirección diremos que un porcentaje de 38.1% de padres de familia equivalente a 109 consideran o aprecian un nivel bueno, el 44.1% de padres equivalente a 126 perciben, determinan o aprecian un nivel regular y un 17.8% de padres equivalente a 51 perciben o aprecian un nivel malo.

Y sobre la dimensión control diremos que el 36.4% de padres de familia equivalente a 104 perciben o aprecian un nivel bueno, el 45.5% de padres equivalente a 130 aprecian o determinan de nivel regular y un 18.2% de padres de familia equivalente a 52 aprecian o perciben en nivel malo.

Figura 2

Niveles de las dimensiones en la variable de gestión administrativa



Fuente: Tabla 2.

Tabla 3

Niveles de calidad de servicio en una institución educativa La Libertad, 2023.

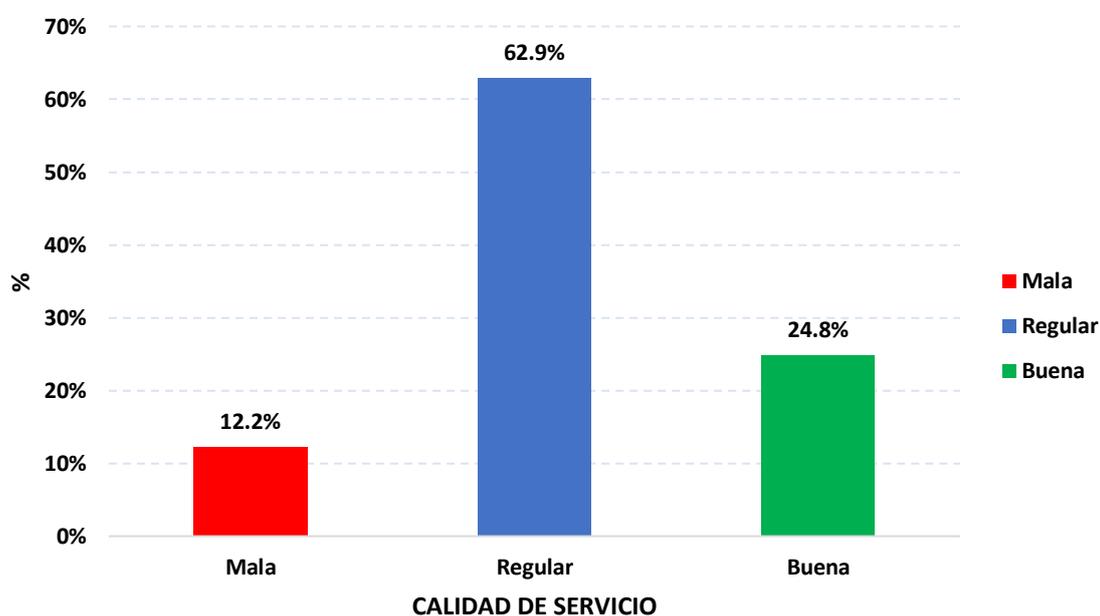
NIVEL	CALIDAD DE SERVICIO		
	ESCALA	N	%
Mala	17-28	35	12.2%
Regular	29-40	180	62.9%
Bueno	41-51	71	24.8%
TOTAL		286	100.0%

Nota: Adaptación del Cuestionario sobre calidad de servicio, 2023.

En esta tabla 3 llegamos a observar un 24.8% de padres perciben o aprecian un nivel bueno, el 62.9% de padres aprecian, determinan o perciben un regular nivel., mientras que un 12.2% de padres aprecian o ven un nivel malo acerca de la calidad de servicio en una I.E., La Libertad, 2023. Finalmente diremos que sobre la calidad de servicio en una institución educativa La Libertad 2023 teniendo en cuenta la apreciación en los padres de familia es considerado en un nivel regular (62.9%)

Figura 3

Niveles en la calidad de servicio en una institución educativa La Libertad,2023



Fuente: Tabla 3.

Tabla 4

Niveles en las dimensiones sobre la calidad de servicio

NIVEL	TANGIBLE		CONFIABILIDAD		EMPATÍA		SEGURIDAD		CALIDAD DE RESPUESTA	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Malo	89	31.1%	60	21.0%	91	31.8%	86	30.1%	53	18.5%
Regular	127	44.4%	125	43.7%	132	46.2%	117	40.9%	130	45.5%
Bueno	70	24.5%	101	35.3%	63	22.0%	83	29.0%	103	36.0%
TOTAL	286	100.0%	286	100.0%	286	100.0%	286	100.0%	286	100.0%

Nota: Adaptación del Cuestionario sobre la calidad de servicio 2023

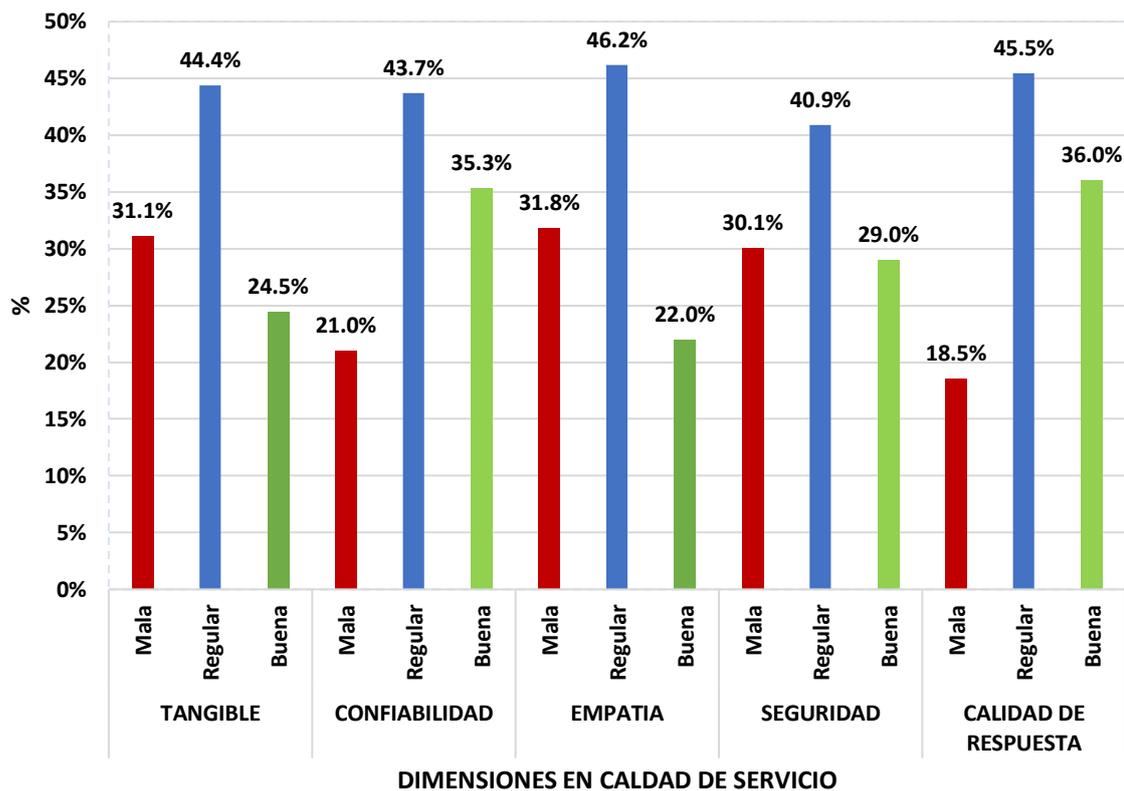
En esta tabla 4 se observa que la dimensión tangible en calidad de servicio, un 24.5% de padres perciben, consideran o aprecian un nivel bueno, un 44.4% de los padres observan, determinan o aprecian un nivel regular y el 31.1% de padres observan, determinan o aprecian un nivel malo.

Sobre la dimensión confiabilidad en la calidad de servicio, un 35.3% de padres asociados perciben, determinan o aprecian un nivel bueno, un 43.7% de padres de familia aprecian o determinan un nivel regular y un 21.0% de padres de familia perciben, determinan o aprecian un nivel malo. Sobre la dimensión empatía en calidad de servicio un 22.0% padres de familia aprecian, consideran o perciben un nivel bueno, un 46.2% padres de familia perciben, determinan o aprecian un nivel regular y un 31.8% padres de familia perciben, aprecian o determinan un nivel malo. En cuanto a la dimensión seguridad un 29.0% de padres aprecian, determinan o perciben un nivel bueno, un 40.9% de padres perciben o aprecian un nivel regular y un 30.1% de padres aprecian o perciben un nivel malo.

Por último, la dimensión calidad de respuesta en la calidad de servicio un 36.0% padres de familia aprecian, determinan o perciben un nivel bueno, un 45.5% de padres, determinan, aprecian un nivel regular y un 18.5% de padres aprecia o percibe un nivel malo.

Figura 4

Niveles en las dimensiones de la calidad de servicio



Fuente: Tabla 4.

4.2. Prueba de normalidad

Tabla 5

La prueba de Normalidad de Kolmogórov-Smirnov en la gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa La Libertad, 2023.

Pruebas sobre normalidad			
VARIABLES Y/O DIMENSIONES	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	0.056	286	0.032
Planeación	0.112	286	0.000
Organización	0.123	286	0.000
Dirección	0.124	286	0.000
Control	0.111	286	0.000
Calidad de servicio	0.056	286	0.030
Tangible	0.124	286	0.000
Confiabilidad	0.103	286	0.000
Empatía	0.138	286	0.000
Seguridad	0.121	286	0.000
Calidad de respuesta	0.116	286	0.000

Nota: Adaptación del Cuestionario de gestión administrativa y calidad de servicio en una institución de educación.

SIG > 0.05 NORMAL

SIG < 0.05 NO NORMAL

La tabla 5 se ve la prueba de Kolmogorov-Smirnov^a con muestra de más a 50 ($n > 50$) demuestra lo normal en datos con las variables de estudio y se observa que los niveles de significancia entre la variable gestión administrativa y sus dimensiones suelen ser menores del 5% ($p < 0.05$), y los datos se dan de manera no normal; es necesario usar la prueba no paramétrica correlación de spearman para poder determinar sobre la gestión administrativa y la calidad de servicio en una institución educativa, La Libertad, 2023.

4.3. Contrastación de las hipótesis

Tabla 6

Gestión administrativa y su relación con calidad de servicios en una institución educativa, La Libertad, 2023.

Hi: *La gestión administrativa tiene relación de manera significativa con la calidad de servicio en una institución educativa La Libertad, 2023.*

H0: *La gestión administrativa no tiene relación de manera significativa con la calidad de servicio en una institución educativa La Libertad, 2023.*

Correlación de Spearman		Gestión administrativa
Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0,407**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	286

** La relación que se observa significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

En la Tabla 6 apreciamos que el coeficiente de correlación de spearman es $R_{ho} = 0.407$ (existe una moderada relación positiva) propiciando un nivel de significancia menor del 1% ($p < 0.01$), por lo que podemos mencionar que la gestión administrativa tiene relación de manera directa y altamente significativa con la calidad de servicio en una institución educativa, La Libertad, 2023. Aceptando de esta manera así la hipótesis.

Figura 5

Gestión administrativa tiene relación con calidad de servicio en una institución educativa, La Libertad, 2023.

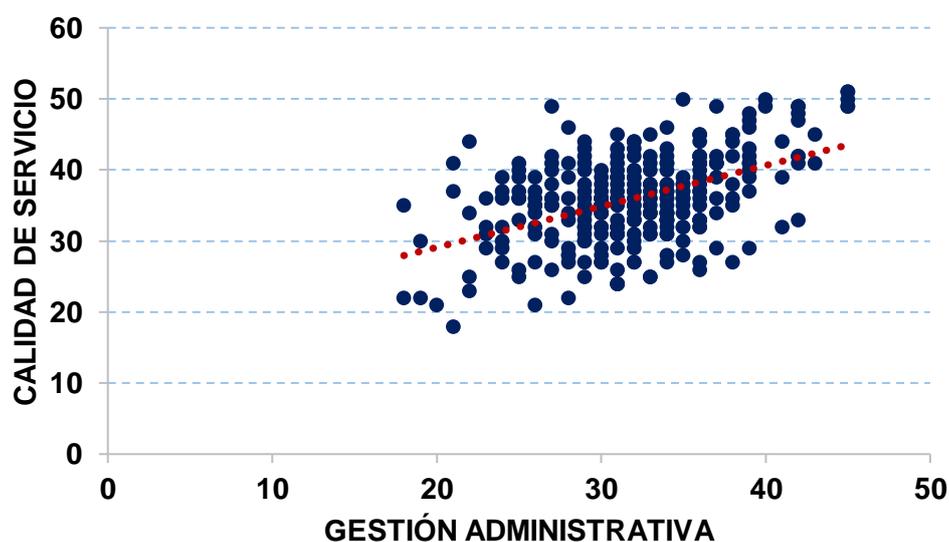


Tabla 7

La planeación y su relación con la calidad de servicios en una institución educativa, La Libertad, 2023.

Correlación de Spearman		Calidad de servicio
	Coefficiente de correlación	0,304**
Planeación	Sig. (bilateral)	0.000
	N	286

** La relación se observa que es significativa en este nivel 0.01 (bilateral)

En la tabla 7 podemos observar el coeficiente de correlación de spearman es $R_{ho} = 0.304$ (existiendo una media relación positiva) con un nivel de significancia menor a un 1% ($p < 0.01$), queriendo decir que la dimensión planeación tiene relación directa y altamente significativa con la calidad de servicio en una institución educativa La Libertad, 2023.

Figura 6.

La dimensión planeación y la relación con la calidad de servicios en una institución educativa, La Libertad, 2023.

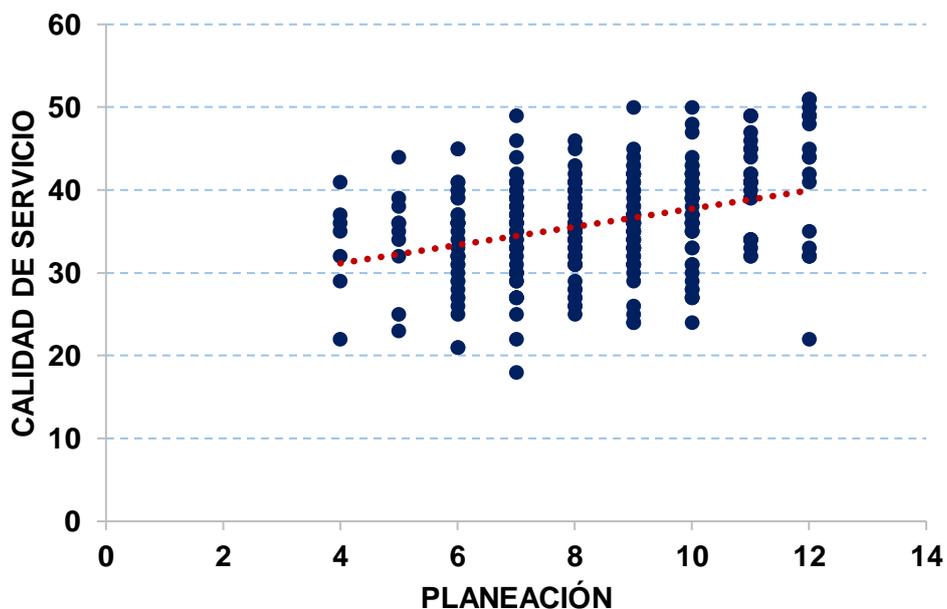


Tabla 8

La organización y su relación con calidad de servicio en una institución educativa, La Libertad, 2023.

Correlación de Spearman		Calidad de servicio
	Coefficiente de correlación	0,234**
Organización	Sig. (bilateral)	0.000
	N	286

** La relación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

En esta tabla 8 se puede apreciar el coeficiente de correlación de spearman es $R_{ho} = 0.234$ (existe una baja relación positiva) y un nivel de significancia menor a 1% ($p < 0.01$), por lo que la dimensión organización se relacionan de forma directa y altamente significativa con la calidad de servicio en una institución educativa La Libertad, 2023.

Figura 7

La organización y su relación con calidad de servicio en una institución educativa, La Libertad, 2023.

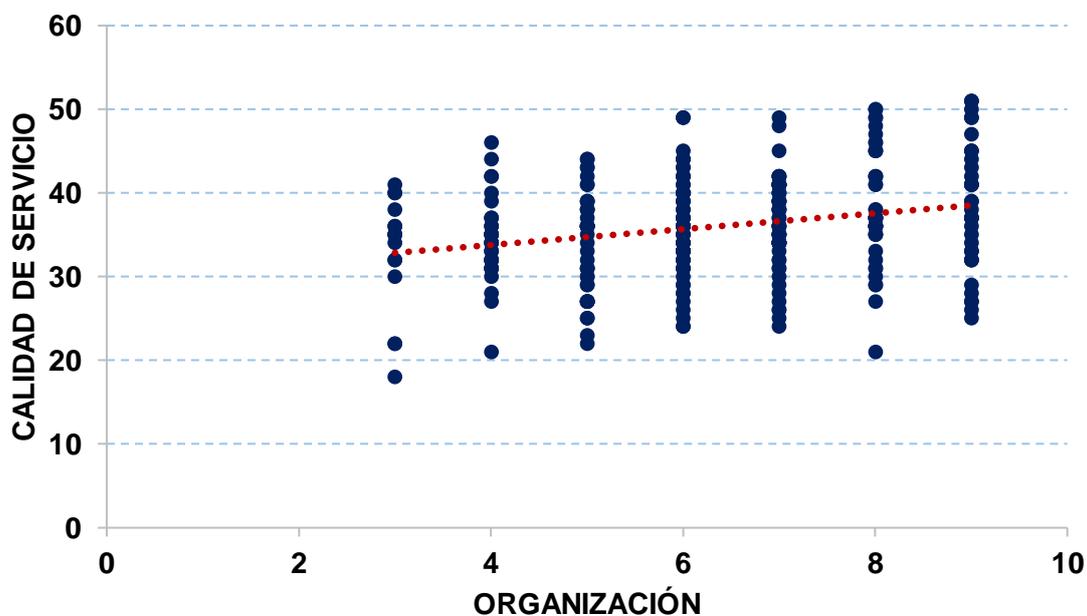


Tabla 9

La dirección y su relación con calidad de servicio en una institución educativa, La Libertad, 2023.

Correlación de Spearman		Calidad de servicio
	Coefficiente de correlación	0,355**
Dirección	Sig. (bilateral)	0.000
	N	286

** La relación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

En esta tabla 9 podemos observar un coeficiente de correlación de spearman es $R_{ho} = 0.355$ (existe una media relación positiva) y un nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), por lo que la dimensión dirección tiene relación de manera directa y altamente significativa con calidad de servicio en una institución educativa La Libertad, 2023.

Figura 8

La dirección y su relación con calidad de servicio en una institución educativa, La Libertad, 2023.

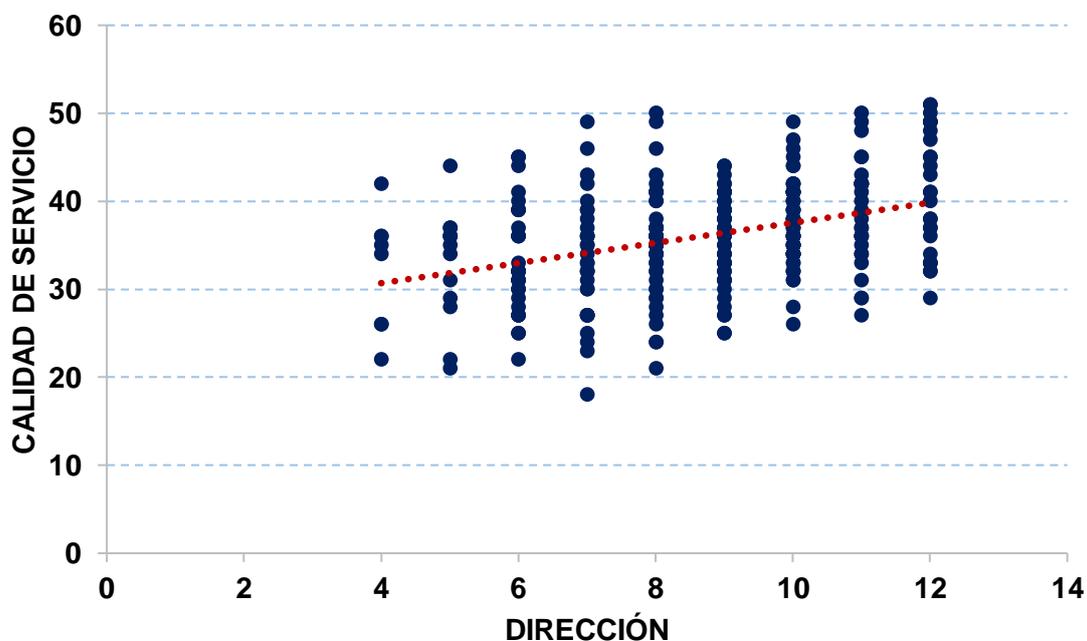


Tabla 10

El control y su relación con calidad de servicio en una institución educativa, La Libertad, 2023.

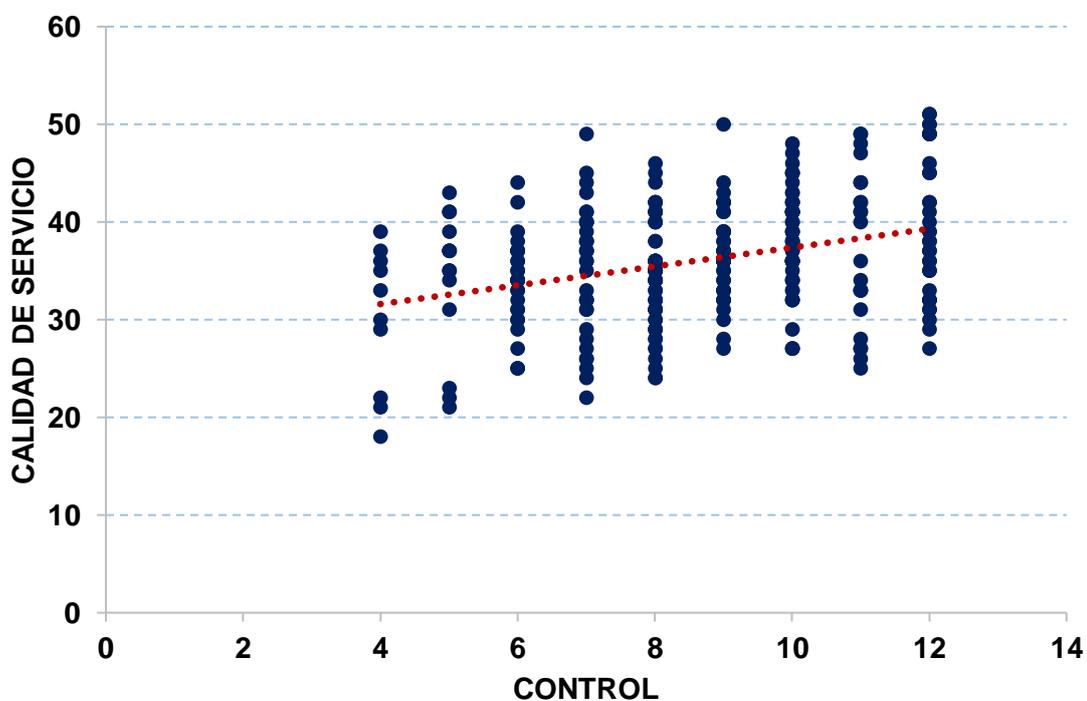
Correlación de Spearman		Calidad de servicio
	Coefficiente de correlación	0,280**
Control	Sig. (bilateral)	0.000
	N	286

** La relación se observa que es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

En la Tabla 10 podemos observar que el coeficiente de correlación de spearman es $R_{ho} = 0.280$ (por lo que existe una baja relación positiva) con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), lo que quiere decir que la dimensión control se relaciona de manera directa y altamente significativa con la calidad de servicio en una institución educativa La Libertad, 2023.

Figura 9

El control y su relación con la calidad de servicio en una institución educativa, La Libertad, 2023.



Análisis de la guía de entrevista

Tabla 11

Objetivos y metas de la institución educativa desde una percepción del personal directivo

¿Qué metas y objetivos han tenido en cuenta en la Institución Educativa este año para cumplir su misión institucional? En su opinión, ¿Cree que son las adecuadas?

E1	El principal objetivo es el velar por el aprendizaje de los estudiantes. Preparación del estudiante y su valoración para la vida y que sea sociable, buscando integrarse a la sociedad y ser útil para ella.
E2	Las metas se han diseñado teniendo en cuenta los compromisos de gestión escolar, porque de allí se desprende los objetivos para plasmarlo en el plan de trabajo. Se ha tenido en cuenta las necesidades que tiene la institución y que para cumplir el gran desafío se tiene que realizar un trabajo articulado entre todos.
E3	Para cumplir con las metas es necesario que el personal se actualice y demuestre perseverancia con el trabajo dentro de la institución.
ANÁLISIS	Para el planteamiento de objetivos y cumplimiento de metas en el presente año se ha tenido en consideración los compromisos de gestión escolar, ya que de allí se desprenden los objetivos, teniendo en cuenta las diversas necesidades de la institución para promover el aprendizaje de estudiantes, trabajo en grupo de docentes y padres de familia. En conclusión, diremos que la institución tiene la tarea y compromiso de establecer y proponer un cambio de mejora si es posible a largo plazo de manera que los objetivos se cumplan. Esto se logrará si se promueve el trabajo en grupo o en equipo.

Nota: Aplicación de la entrevista de gestión administrativa y calidad de servicio, 2023

Tabla 12

Recursos asignados desde la percepción de los directivos de la institución educativa

**¿Los recursos asignados son suficientes para cumplir su plan operativo?
y ¿Qué actividades prioriza?**

E1	Los recursos que recauda la institución no son suficientes, para promover actividades de desarrollo e interacción entre docentes y estudiantes, pero frente a ello hay el compromiso de realizar eventos y promover actividades que permitan una integración familiar. Promover capacitación a los docentes, por lo que se le da espacio para que puedan actualizarse de manera personal, siempre por la mejora del aprendizaje de los estudiantes.
E2	Los recursos son insuficientes, por lo que se pide apoyo a la APAFA y aliados estratégicos para cumplir con el plan anual establecido.
E3	Los recursos no son suficientes, lo que dificulta el desarrollo del plan anual del trabajo institucional, por lo que los directivos se ven en la obligación de solicitar apoyo a agentes externos para que brinden apoyo.
ANÁLISIS	Los recursos con los que cuenta la institución son insuficientes lo que no permite promover capacitaciones de actualización a los docentes, dejando de esta manera abierta la posibilidad que cada docente se capacite de manera independiente y todo por la mejora del aprendizaje en los estudiantes. Frente a ello el equipo directivo encargado de dirigir la institución piden apoyo a la APAFA y a otras instituciones o agentes externos para poder lograr el cumplimiento de su plan de trabajo. Es muy necesario que las autoridades en conjunto trabajen coordinadamente para que soliciten recursos para poder cumplir con metas trazadas, eso permitirá conseguir la formación y desarrollo de la niñez y la juventud quienes forman parte de tal institución.

Nota: Aplicación de la entrevista de gestión administrativa y calidad de servicio, 2023

Tabla 13

Estructura organizacional de la institución educativa

¿La institución educativa cuenta con su CAP organizado? ¿Qué ventaja ofrece?	
E1	Si cuenta con un cuadro de asignación de personal, para la distribución de funciones del personal de manera que los objetivos se cumplan en los tiempos establecidos.
E2	El cuadro de asignación de personal falta actualizarlo ya que el personal que allí trabaja es contratado y eso dificulta contar con una estructura firme y adecuada.
E3	El cuadro de personal falta actualizarlo, teniendo en cuenta a todo el personal que se desenvuelve en la institución educativa.
ANÁLISIS	La institución educativa si cuenta con su cuadro de asignación de personal el mismo que facilita la distribución de funciones o tareas, solo que en algunos rubros falta actualizar, motivo que un buen porcentaje de personal son contratados y cambiados cada cierto tiempo. Es muy importante que la institución publique en un lugar visible su estructura organizacional de manera que todos los usuarios se enteren de que se trata y para qué sirve.

Nota: Aplicación de la entrevista de gestión administrativa y calidad de servicio, 2023

Tabla 14

Asignación de actividades para el personal administrativo y docente

¿La institución educativa realiza capacitaciones continuas a su personal administrativo y docente? Explique en que consiste dichas capacitaciones.

E1	Se promueve capacitaciones para los docentes en vía de lograr una comunicación formal y amena cos los estudiantes.
E2	No se promueve capacitaciones a los docentes de manera que se mejora el aprendizaje en todos los estudiantes para mejorar el aprendizaje de los estudiantes. Se desarrollan GIAS para socializar los contenidos y poder brindar una mejor atención a los estudiantes.
E3	Se promueven capacitaciones en sesiones de aprendizaje las que ejecutan los docentes en las aulas.
ANÁLISIS	Se promueven muy pocos eventos de capacitación para docentes, pero si se desarrollan GIAS para socializar programaciones, unidades y contenidos para mejorar la atención a los estudiantes. Es de importancia siempre realizar diversas capacitaciones para todo el personal y administrativos a fin de que se mejore el servicio que estos ofrecen a sus estudiantes y público en general.

Nota: Aplicación de la entrevista de gestión administrativa y calidad de servicio, 2023

Tabla 15

Liderazgo del personal directivo en la institución educativa

¿De qué manera demuestra liderazgo la persona encargada de dirigir la institución educativa? ¿Cree Ud. que prevalece el trabajo en equipo en la institución? En su opinión, ¿Cuál sería la ventaja?

E1	El liderazgo se da por parte del director, así como en los docentes quienes demuestran autonomía y liderazgo en las aulas.
E2	El liderazgo de los directivos es positivo ya que brindan confianza a los demás, motivando a que las relaciones interpersonales mejoren.
E3	El personal directivo siempre está pendiente de su personal docente, orientando y conduciendo siempre a la mejora del aprendizaje escolar.
ANÁLISIS	El liderazgo que demuestra el director es positivo ya que presta confianza a su personal para que interactúen con los demás y con los estudiantes. La autoridad máxima encargada de dirigir los destinos de la institución educativa siempre debe involucrarse en todas las actividades, con ello está demostrando el ser líder, ya que este debe orientar, guiar y discutir con una visión positiva.

Nota: Aplicación de la entrevista de gestión administrativa y calidad de servicio, 2023

Tabla 16

Nivel de comunicación en el personal de la institución educativa

¿La comunicación dentro de la institución educativa es abierta y cordial con todos sus trabajadores? ¿De qué manera influye en sus actividades diarias?	
E1	Dentro de la institución educativa siempre se promueve una comunicación confiable y abierta con todo personal, lo que da confianza a la población.
E2	Si existe una comunicación abierta, horizontal y confiable ya que se brinda la apertura a los docentes para que puedan expresar y socializar sus conocimientos con los demás.
E3	Existe un buen clima institucional con todo el personal que conforman la institución educativa.
ANÁLISIS	Dentro de la institución educativa existe una comunicación abierta, horizontal y confiable de manera que el personal docente socializan sus conocimientos entre ellos de manera amical. La institución siempre debe promover el dialogo entre todo el personal que forma parte de ella.

Nota: Aplicación de la entrevista de gestión administrativa y calidad de servicio, 2023

Tabla 17

Nivel de acciones de monitoreo para el logro de objetivos

¿Qué acciones de monitoreo realiza la institución educativa para comprobar el cumplimiento y el logro de sus objetivos? ¿Qué opinión tiene sobre las acciones que se toman?	
E1	El monitoreo lo realiza el personal directivo a los docentes en las aulas, la única finalidad es mejorar la metodología de los docentes y por ende el aprendizaje de los estudiantes. Todas las visitas de monitoreo se realizan pensando en la mejora del desenvolvimiento de los docentes para con los estudiantes.
E2	Si se promueve el monitoreo a todos los docentes en las aulas el fin es mejorar el nivel de aprendizaje en los estudiantes. Existe coordinación entre todos los directivos y docentes en diversas actividades que se desarrollan dentro de la institución educativa.
E3	Acompañamiento a docentes en las aulas para que estos puedan perfilar su trabajo en aras del aprendizaje de los estudiantes.
ANÁLISIS	El personal directivo realiza acciones de monitoreo permanente en las aulas al personal docente, les brindan sugerencias de mejora para que el aprendizaje que imparten a los estudiantes sea de calidad. Ello permite a los docentes perfilar y mejorar su trabajo diario. Además, el monitoreo positivo y permanente siempre debe darse, eso permite a los docentes mejorar su calidad de enseñanza.

Nota: Aplicación de la entrevista de gestión administrativa y calidad de servicio, 2023

Tabla 18

Influencia del desempeño directivo y administrativo en la calidad de servicio

<p>¿De qué manera percibe usted el nivel de calidad de servicio que ofrecen a estudiantes y padres de familia? ¿Qué medidas vienen tomando para fortalecer dicho servicio?</p>	
E1	Promover la autoformación en capacitación a los estudiantes, para ofrecer un buen aprendizaje. A los padres de familia se les ofrece una atención optima en todas sus gestiones que ellos realizan.
E2	El servicio es óptimo y acogedor a toda la familia institucional estudiantes, maestros y padres de familia en todas sus necesidades que estos tengan. Los directivos tienen en cuenta las sugerencias de maestros y padres para que se planteen metas viables y objetivos posibles de realizar en adelante.
E3	La calidad de servicio siempre se ofrece a los padres de familia cuando recurren a la institución a solicitar diversos documentos y realizar trámites de sus menores hijos.
ANÁLISIS	Dan solución a las diversas peticiones que realizan los padres de familia, así como saben escuchar algunas sugerencias. La calidad de servicio en la institución educativa se aprecia que es acogedor con toda la familia institucional, profesores, padres, estudiantes y comunidad. La calidad de servicio, el buen trato, la buena orientación siempre debe prevalecer en cualquier institución, diríamos que ese es el éxito para poder lograr grandes cosas y siempre en beneficio de la juventud estudiosa.

Nota: Aplicación de la entrevista de gestión administrativa y calidad de servicio, 2023

V. DISCUSIÓN

Este trabajo de investigación se determinó la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en una institución educativa La Libertad 2023, puesto que el valor obtenido en el coeficiente de correlación de spearman fue $Rho = 0.407$ por lo que podemos decir que existe una relación positiva así como una significancia menor al 0.01, entonces la gestión administrativa se relaciona de manera directa y altamente significativa con la calidad de servicio en una institución educativa, La Libertad, 2023. Aceptando de esta manera la hipótesis general, donde se citó a Chambilla (2017) quien llegó a la conclusión de que sus variables se relacionaban de manera causal realizando la prueba de Chi-cuadrado donde se mostró que el valor $-p$ de probabilidad (0,000) es menor al nivel significativo (0,05), demostrando así la relación entre sus respectivas dimensiones de las variables estudiadas. Además, Morillo et al (2020) su investigación demostró una relación directa entre prácticas democráticas y gestión administrativa en escuelas públicas, con una significancia menor a 0.05 ($p=0.000$), además de su coeficiente de correlación de spearman de 0. 725. Haciendo un comparativo con las mencionadas investigaciones, se concluye que en las tres investigaciones se obtuvo un nivel de significancia dentro de los parámetros establecidos, en donde se rechazaron las hipótesis nulas y se aceptaron la hipótesis que fue similarmente planteada en este estudio.

Así mismo en esta investigación, su grado de correlación entre las variables estudiadas, presentaron un nivel moderado por la institución en la cual se realizó la investigación al momento de realizar su análisis descriptivo de cada dimensión respectivamente. Tal como sustenta Cárdenas et al (2017) la gestión administrativa tiene un efecto en el desarrollo de algún proyecto propuesto para así cumplir con las metas propuestas de la manera más eficaz posible y de tal manera brindando así las soluciones de todos los estudiantes, quienes son los usuarios finales del servicio educativo, tal como se presenta en esta investigación. Agregando que el servicio brindado se complementa con el nivel de aprendizaje que pueden alcanzar los estudiantes, esto es claramente visibles por lo que el lugar donde se desarrolló la investigación fue una escuela, donde se tiene que atender necesidades del ámbito administrativo como educativo; por ello es que la relación existente es moderada. Con el autor Morillo el grado de

correlación es de nivel alto ya que la gestión administrativa evaluada en su investigación es la que realizan los encargados en la UGEL la cual comprende varias instituciones educativas públicas y su parte administrativa es amplia debido a que ostenta entidades a su cargo, como lo son las instituciones educativas, abarcando no solo en gestión administrativa en sus operaciones también en la gestión educativa, es ahí donde se resalta las funciones que tienen las entidades públicas enfocadas al servicio educativo, ya que es una de sus metas como entidad; a comparación de este estudio, el cual se concentra en una institución educativa la cual además de brindar el servicio de educación tiene que realizar operaciones administrativas, pero con la ventaja de que tiene un contacto directo con el usuario final de dicha institución.

Se cumplió con el objetivo general, rechazando la hipótesis nula y haciendo evidente la relación entre las variables de gestión administrativa y por otro lado se tuvo a la calidad de servicio. Se hace énfasis a Hurtado (2017) quien obtuvo como resultado la aprobación de su hipótesis general al obtener un nivel de significancia de valor $p < 0.05$ y correlacionando sus variables gestión institucional y calidad de servicio por el coeficiente de Spearman con un 0.893. Además, Rivas (2018) también obtuvo como resultado un valor $= 0.000$ demostrando dando a demostrar que su hipótesis fue acertada debido a la existente relación entre gestión institucional y gestión de calidad en una institución educativa, demostrado con un coeficiente de correlación de spearman de 0.963. La diferencia con este estudio, solo es por el nivel de correlación, ya que en la de Hurtado se obtuvo una alta confiabilidad mientras que en la presente investigación fue de moderada ($Rho = 0.407$); así mismo Rivas obtuvo un alto nivel de correlación, cerca de la confiabilidad 1.

En lo que respecta el análisis descriptivo, la gestión administrativa se encuentra en un nivel regular con un 63.6%, seguido de un nivel bueno con 24.8%. Esto quiere decir que la gestión según la percepción de los usuarios es desarrollada de una buena manera y aceptable. Así mismo Chambilla (2017) obtuvo un 43.8% en nivel malo seguido de un nivel regular de 32.5%, discrepando ambas investigaciones en sus niveles descriptivos. En Morillo et al (2020) predomina el nivel medio con un 44.8% seguido de un nivel bajo por 42.8%. Se observa una gran diferencia desde la percepción de los encuestados, por otro lado, en la del

autor Chambilla la que fue dirigida a estudiantes y en la presente investigación la encuesta fue hacia los padres de familia dado que el lugar de estudio fue en una universidad y la presente en una institución educativa, tuvieron valores distintos acorde a la perspectiva del grupo de encuestados. Por otro lado, con Morillo coinciden en el resultado de nivel regular o medio. Estos resultados demuestran que la gestión administrativa no es mala, la institución educativa cumple con los servicios básicos en infraestructura, atención a los usuarios, en la recepción de sus pedidos, así como en la gestión de sus trámites y sobre todo en la enseñanza, así como Falconi et al. (2019) sustenta que todos los esfuerzos y las habilidades personales de cada uno de los miembros de la organización llevan a alcanzar los objetivos propuestos; en lo que refiere a esta investigación se demuestra que la gestión administrativa está en un nivel medio a más, demostrando así las labores del personal directivo, administrativo y docente al planear sus actividades, realizarlas y sobre todo al encontrar la manera de solucionar las dificultades que puedan tener como entidad que brinda el servicio de educación. Por otro lado, como sustentó Montes de Oca et al. (2021) una buena gestión es brindar un servicio cumpliendo las expectativas del cliente, para esta investigación los clientes fueron los alumnos y padres de familia, en este caso la valoración nos la dieron los padres de familia quienes perciben el servicio de educación a través de sus hijos y son quienes realizan los tramites documentarios en la entidad, obteniendo así datos confiables ya que la relación estrecha entre entidad y padres de familia, notándose así la interacción diaria que tienen.

La gestión administrativa en esta investigación se encuentra en un nivel regular con un 63.6%, claramente más de la mitad de la muestra poblacional la ubican en el mencionado nivel. Del mismo modo Córdova et al. (2022) en sus resultados expuso que el 54.7% de su muestra poblacional estaban de acuerdo a la gestión administrativa que se venía realizando en las municipalidades del Perú en los tiempos de pandemia por la COVID 19. Haciendo mención a Peralta et al (2023) quienes concluyeron que en lo que se refiere a procesos educativos si es necesario un proceso administrativo para beneficiar el aprendizaje en estudiantes, por lo que se complementan y se trabaja en función de alcanzar un buen nivel de desempeño de los alumnos. Los administrativos en esta institución

educativa tienen un gran compromiso en la gestión escolar, trabajando en el cumplimiento de los objetivos para cubrir las necesidades de tal entidad de manera conjunta con los docentes y sobre todo con padres de familia, con el único fin de brindar un buen servicio al agilizar sus trámites que solicitan los padres de familia, así como la gestión que realizan con la Ugel para solicitar lo necesario para desarrollar adecuadamente sus actividades como institución educativa, así como lograr una enseñanza de calidad.

Por otro lado, la calidad de servicio está en un nivel regular con 62.9%. El mismo autor Chambilla (2017) tiene un 40% en nivel malo seguido de un nivel regular con 36.3%. Se observa la gran diferencia en lo que se encuentran los niveles de percepción de la segunda variable, el servicio que brindan las instituciones es el mismo, al de educación. Haciendo mención a Widiyanto et al, (2021) la calidad de servicio es alcanzar y cumplir con las expectativas de los clientes. Se demostró lo mencionado en el resultado de las entrevistas donde los directivos planifican los monitoreos en las clases, realizan evaluación constante de los docentes, las capacitaciones para enseñar a los alumnos de la mejor manera, por otro lado, el buen trato, el brindar información clara y precisa a los padres de familia son los pilares del buen servicio que se busca brindar en la institución educativa.

En primer lugar, sobre el objetivo específico, se obtuvo como resultado $R_{ho} = 0.304$, existiendo una media relación positiva con un nivel de significancia menor a 1%, entonces diremos que la planeación se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en una institución educativa La Libertad, 2023. Así como Paredes V. (2020) obtuvo el resultado en su dimensión planeación, un valor de coeficiente de spearman=0,729 y un p-valor <0.05, demostrando la relación significativa y alta entre dimensión y segunda variable. En comparación a nuestro estudio el nivel de correlación tiene gran diferencia, puesto que la primera se encuentra en un nivel medio y en el antecedente hay un nivel alto de correlación. Para Coque (2016) esta dimensión involucra los objetivos a través de planes, en esta investigación se concluyó por medio de las entrevistas que el planteamiento de objetivos y metas se realizan cada año teniendo en cuenta el compromiso escolar buscando un trabajo en conjunto donde todos cooperen y aporten a la institución, para así obtener resultados

mejores que el año anterior, ser constante en los cambios que se realicen en función de crecimiento y mejora como institución educativa.

En referencia al análisis descriptivo esta dimensión obtuvo un porcentaje de 52,1% en nivel bueno y al otro extremo con un 17.8% en nivel malo. De la misma manera Córdova et al. (2022) en su estudio de la percepción de trabajadores sobre las actividades que realiza su institución, se obtuvo que un 58.6% les parece que están correctas y un 20.2% se encuentran disconformes con las acciones, siempre habrá un porcentaje de disconformidad, pero siempre la meta debe ser el reducir ese porcentaje y subir de nivel en las actividades que se realizan.

Sobre el segundo objetivo específico, se obtuvo como resultado $R_{ho} = 0.234$, por lo que diremos que hay una media relación positiva con un nivel de significancia menor a 1%, lo que diremos que la organización se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en una institución educativa La Libertad, 2023. Así mismo Paredes V. (2020) demostró que la organización tiene un coeficiente de spearman de 0,783, es decir un alto nivel; un p-valor <0.05 demostrando una positiva y significativa relación con la segunda variable.

De acuerdo a la teoría, Montes de Oca et al. (2021) sostuvo que la distribución clara y concisa de los miembros de la entidad son un recurso importante. Tal como demuestra la institución educativa presenta su cuadro de asignación de personal el cual facilita el conocimiento de la distribución de funciones o tareas, para todos los forman parte del grupo, pero se debe de tener en cuenta la actualización ya que por temas de contrato de personal los cambios son continuos.

En el tema descriptivo, esta dimensión obtuvo una valoración de 26.6% en nivel bueno y el 30.4% la considera mala. Así mismo Córdova (2022) concluyó que el 50% están conformes con las acciones acatadas en la gestión de sus entidades.

Seguidamente el tercer objetivo se relaciona con la dirección y la calidad de servicio, y se tuvo como resultado $R_{ho} = 0.355$, habiendo una media relación positiva con una significancia menor a 1%, por lo que la dirección se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en una institución educativa La Libertad, 2023. Paredes V. (2020) hace

énfasis en la dirección ya que tiene una relación más alta con la calidad de servicio por el coeficiente de spearman en 0,828, además de p-valor <0.05, demostrando la relación significativa. Para Cervantes (2016) demostró que la dirección en la gestión de la institución permite obtener un buen servicio educativo y dar solución a todas sus necesidades de los usuarios, ya que todo depende de la parte que dirige y distribuye las actividades a la entidad para así cumplir con las metas trazadas, por lo que es una etapa importante en el proceso administrativo.

En el ámbito descriptivo, dirección se encuentra en nivel bueno con un 38.1% y tan solo el 17.8% la considera mala, así como el 44.1% la exponen dentro de un nivel regular. A comparación con Córdova (2022) la mayor parte representada por un 55.5% están conformes con las actividades en la gestión y solo el 19,7% se encuentra en desacuerdo. En la presente investigación, el nivel regular tiene ventaja de los otros niveles, por lo que claramente se ve que falta ponerle énfasis en el tema de dirección, así como un trabajo en conjunto entre el personal directivo y docente al momento de prestar la atención adecuada a los padres de familia como a los estudiantes en la institución educativa; con eso se puede obtener niveles óptimos al brindar su servicio.

Finalmente, sobre el cuarto objetivo específico se obtuvo como resultado $R_{ho} = 0.280$, habiendo una media relación positiva con una significancia menor al 1%, lo que quiere decir que el control se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en una institución educativa La Libertad, 2023. Haciendo una comparación con Paredes V. (2020) la dimensión presentó una relación positiva y significativa con la calidad de servicio $Rho=0,789$ en su investigación expuesta, seguido del valor obtenido por la dimensión control y un p-valor<0.05, para aprobar la hipótesis específica nula y proceder a afirmar la relación.

Descriptivamente, esta dimensión se encuentra en un nivel bueno con un 36.4%, nivel regular con 45.5% y el 18.2% en nivel malo, reflejando así el desempeño y el ajuste de este para cumplir con todos los objetivos propuestos por la organización. Comparando con los autores Córdova et al. (2022) se encontró que el 58.6% de los encuestados están de acuerdo con las actividades correctivas y el 19.1% todo lo contrario.

VI. CONCLUSIONES

Primero, se estableció que la gestión administrativa necesita mucho de como los directivos promuevan y realicen gestiones positivas en bien de la institución. Existiendo esa actitud entonces diríamos que la calidad de servicio se verá reflejada de manera óptima y acertada en beneficio de la población usuaria.

Segundo, se determinó que la dimensión planeación se relaciona de forma directa y significativamente con la calidad de servicio en una institución educativa La Libertad 2023 por su nivel de significancia que es menor al 1% ($p < 0.01$) y su $R_{ho} = 0.304$, entonces diremos que existe una relación media positiva.

Tercero, la dimensión organización se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en una institución educativa La Libertad, 2023 teniendo una relación de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), y su $R_{ho} = 0.234$ demostrando que existe una media relación positiva.

Cuarto, la dimensión dirección se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en una institución educativa La Libertad, 2023 teniendo un nivel de significancia menor a 1% ($p < 0.01$) y su $Rho = 0.355$ demostrando una media relación positiva.

Quinto, el control se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio con nivel de significancia menor a 1% ($p < 0.01$) y su $R_{ho} = 0.280$ notándose una media relación positiva.

VII. RECOMENDACIONES

1.Recomendamos a todo el equipo encargado de dirigir los destinos de tal institución educativa que deben hacer conocer de manera abierta a los usuarios su misión, visión, objetivos y metas de tal forma que estos conocen y entienden que forman parte de la institución, de modo que todos se involucran y brindan aportes con la finalidad de mejorar en todos sus aspectos.

2. También recomendamos al equipo directivo de tal institución educativa que deben publicar en un lugar visible su estructura organizacional, para que todas las personas usuarias puedan conocer y saber de cómo está estructuralmente organizada dicha institución, esto permitirá mantener una comunicación abierta, sincera y aceptable para todos.

3. Recomendamos a las personas que dirigen la institución educativa que deben demostrar un cierto liderazgo, propiciar una comunicación horizontal con todos, así como propiciar siempre el trabajo en equipo y con una motivación sincera a todo el personal, ya que eso será posible que todos estén en común acuerdo y siempre buscando la integración grupal.

4.Del mismo modo recomendamos al equipo encargado de conducir la institución educativa, que permanentemente deberán realizar acciones de monitoreo a todo el personal a fin de darle ciertas sugerencias en vías de mejora, y siempre buscando que todos se involucren en el trabajo, sabiendo que es en beneficio de los estudiantes .Además deben impulsar siempre las reuniones mensuales donde todo el personal docente exprese su actual avance en su trabajo y proponer otras estrategias para el futuro y siempre buscando la cordialidad y el bienestar de todos.

REFERENCIAS

- Alves, H. y Raposo, M. (2010), "The influence of university image on student behaviour", *International Journal of Educational Management*, Vol. 24 No. 1, pp. 73-85. <https://doi.org/10.1108/09513541011013060>
- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. Editorial Episteme. (6° edición). Venezuela.
- Arispe Alburquerque, Claudia Milagros;Yangali Vicente, Judith Soledad;Guerrero Bejarano, María Auxiliadora;Lozada de Bonilla, Oriana Rivera;Acuña Gamboa, Luis Alan;Arellano Sacramento, César. (2020). La investigación científica. UIDE. Guayaquil. 131p. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4310>
- Banco Mundial. (s.f.). Educación. Recuperado el 15 de mayo de 2023, <https://www.bancomundial.org/es/topic/education/overview#:~:text=La%20educaci%C3%B3n%20es%20un%20derecho,la%20paz%20y%20la%20estabilidad>
- Bernal, C. Sierra, H. (2008). *El Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XX*. 1^{era} edición. México. <https://n9.cl/2cy2d>
- Boon Chui, Carol Teo & Ahmad, Mohd & Bassim, Faezah & Zaimi, Nurnadirah. (2016). Evaluation of Service Quality of Private Higher Education Using Service Improvement Matrix. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*., 224. 132-140. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.417>
- Cárdenas, C., Farías, G. y Méndez, G. (2017). ¿Existe Relación entre la Gestión Administrativa y la Innovación Educativa? Un Estudio de Caso en Educación Superior. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 15(1), 19-35. <https://doi.org/10.15366/REICE2017.15.1.002>
- Cervantes, R. y Garcés, Claudia (2016). Diseño de un sistema de gestión de calidad en la Institución Educativa Ciudad de Tunja. [Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica de Bolívar]. Cartagena de indias, Colombia. <https://hdl.handle.net/20.500.12585/3281>

- Chambilla E. (2017). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/33509>
- Chiavenato, I. (2007). Introducción a la teoría general de la administración (7° edición). Estado de Mexico: MC Graw-Hill Interamericana.
- Coque Arboleda, D. (2016). La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa MEGAMICRO S.A. de la ciudad de Ambato [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Ambato, Ecuador. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/22863>
- Córdova, J., García, N., Puicón, V., y Merino, M. (2022). Gestión administrativa durante la Covid-19 en los colaboradores de las municipalidades en Perú. *Revista De Ciencias Sociales*, 28(3), 294-305. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i3.38475>
- Duque, E. y Chamarro, C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio Libre*, 10(16), 159-192. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3966855>
- Engdaw, B. (2020). The impact of quality public service delivery on customer satisfaction in Bahir Dar city administration: The case of Ginbot 20 sub-city. *International Journal of Public Administration*, 43 (7), 644–654. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1644520>
- Falconí Piedra, J., Luna Altamirano, K., Sarmiento Espinoza, W., & Andrade Cordero, C. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*, 3(2), 155-169. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- Fayol, H. (1916). *Classics of Organization Theory*. (8^{va} edición). Francia. <https://n9.cl/fme7z>
- Galinelli, B. y Migliore, A. (2015). *Estudios sobre Gestión Pública: aportes para la mejora de las organizaciones estatales en el ámbito provincial*. 1^{era}

edición.

Argentina.

<https://libros.unlp.edu.ar/index.php/unlp/catalog/view/473/430/1556-1>

González Sánchez, María Gloria. (2023). Uso del sistema de información Educa y su aporte en la gestión administrativa y académica a las instituciones educativas venezolanas. *Revista Innovaciones Educativas*, 25(38), 7-22.
<https://dx.doi.org/10.22458/ie.v25i38.4205>

Hernández, H. (2011). La gestión empresarial, un enfoque del siglo xx, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas. *Escenarios*, 9(1), 38-51. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3875234>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). "Capítulo 1. Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias" en *Metodología de la investigación*, sexta edición, McGraw Hill Education, México, 2014, pp.2-21

Hurtado, C. (2017). *Gestión institucional y calidad de servicio en la institución educativa Tomas Alva Edison del Distrito de San Juan de Lurigancho*, 2017. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Lima, Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/10849>

Hurtado, J. (2000). *Investigación holística*. Caracas: Instituto Universitario de Tecnología Caripito - Sypal.

Kotler, P. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. 9th Edition, Prentice Hall, Upper Saddle River.
<https://n9.cl/prqrt>

Ley de bases de la descentralización. (2002). Ley N° 27783. Lima, Perú: Publicado en el Diario Oficial El Peruano.
<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/ley-que-modifica-la-ley-27783-ley-de-bases-de-la-descentral-ley-n-31140-1935706-2>

Ley General de Educación. (2003). Ley N° 28044. Lima, Perú: Publicado en el Diario Oficial El Peruano.
<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que->

[modifica-el-reglamento-de-la-ley-n-2804-decreto-supremo-n-007-2021-minedu-1951686-1](#)

Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. (2002). Ley N° 27658. Lima, Perú: Publicado en el Diario Oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-27658-ley-marco-decreto-legislativo-n-1554-2176747-1/>

Manzoor, H. (2013). Measuring Student Satisfaction in Public and Private Universities in Pakistan. *Global Journal of Management and Business Research Interdisciplinary*, 13(3), 5-13. <https://globaljournals.org/item/1604-measuring-student-satisfaction-in-public-and-private-universities-in-pakistan>

Marivic A. Gorospe, Ma. Angelita S. Rabanal, Arlene D. Talosa. (2021). Satisfaction on the university frontline services: From the lens of transacting students and employees. *International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)*, 10 (3), 984-992. <http://doi.org/10.11591/ijere.v10i3.21680>

Martínez Argüelles, María Jesús; Blanco Callejo, Miguel & Castán Farrero, José. (2013). Las dimensiones de la calidad del servicio percibida en entornos virtuales de formación superior. *Revista Universidades y Sociedad del Conocimiento*, 10 (1), 89-106. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78025711007>

Matsumoto Nishizawa, Reina. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, (34), 181-209. Recuperado en 21 de julio de 2023, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es

McLean, J. (2011). Fayol - Standing the test of time. *Manager: British Journal of Administrative Management*, 74. pp. 32-33. ISSN 1353-5188. <https://e-space.mmu.ac.uk/id/eprint/621543>

- Medina-Cárdenas, Y., Rico-Bautista, D., Swaminathan, J. (2023) Criterios aplicables a la calidad de la gestión educativa y administrativa de las Universidades públicas. *RISTI - Revista Iberica de Sistemas e Tecnologías de Informacao*, pp. 465-477. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85162809041&partnerID=40&md5=ad950cb8544fa0b93a4069fb1e03898>
- Montes De Oca Sánchez, J.E., Comas Rodríguez, R., Álvarez Hernández, S.R., Silva Brito, R. (2021). The impact of the strategic plan on administrative management. *Universidad y Sociedad*, 13 (S3), pp. 430-436. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85120631666&origin=inward&txGid=a26c4990727ac65dceadabad61033fa7>
- Montesinos González, S., Vázquez Cid de León, C., Maya Espinoza, I., & Gracida Gracida, E. B. (2020). Mejora Continua en una empresa en México: estudio desde el ciclo Deming. *Revista Venezolana De Gerencia*, 25(92), 1863-1883. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i92.34301>
- Morales, D. y Paredes, V. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica De Ambato]. Ambato, Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31522>
- Morillo-Flores, J., Flores, L. S., Martínez, J. U. y Nomberto, E. M. (2020). Democratic practice of managers and quality of administrative management in public educational institutions [Práctica democrática de los gestores y calidad de la gestión administrativa en los centros educativos públicos]. *International Journal of Early Childhood Special Education (INT-JECSE)*, 12(1), 503-511. <https://doi.org/10.9756/INT-JECSE/V12I1.201031>
- Muhammad Naveed Jabbar, Hashmi, M. A., & Maleeha Ashraf. (2019). Comparison between Public and Private Secondary Schools regarding Service Quality Management and its Effect on Students" Satisfaction in Pakistan. *Bulletin of Education and Research*, 41(2), 27–.

- Muthamia, S. (2016). *An assessment of university service quality and its effects on student satisfaction: A case of united states international university* [Tesis de maestría, United States International University] <https://n9.cl/l746z>
- Ñaupas, H. et al. (2013). Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Ediciones de la U. (5° edición). Colombia.
- Nwabueze, U., & Mileski, J. (2008). The three dimensions of quality service: The case of service quality gaps in the U.K. National Health Service? *International Journal of Public Administration*, 31(10–11), 1328–1353. <https://doi.org/10.1080/01900690801973519>
- Ooiwa-Yoshizawa, A. (2018). Implications of EFL critical pedagogy: Theory, practice and possibility. *Learning*, 19, 245-253. <http://www.keiwac.ac.jp/wpcontent/uploads/2012/12/kiyo21-3.pdf>
- Orlandoni, G. (2010). Escalas de medición en Estadística. *Revista de estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 12(2), 243-247. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3335379>
- Oruna Rodríguez, A.M., Oruna Rodríguez, M.Á., Aranguren Reyes, P.E., Sánchez Ortega, J.A. (2023). Calidad de servicio de la banca móvil y lealtad del consumidor. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28 (102), pp. 855-871. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.102.25>
- Pacheco, R., Robles, C., y Ospino, A. (2018). Analysis of the Administrative Management in the Educational Institutions of the Basic and Middle Levels in the Rural Areas of Santa Marta, Colombia. *Información tecnológica*, 29(5), 259-266. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259>
- Paredes Álvarez, V. y Morales Urrutia, D., (2020) Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas, [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Ambato, Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31522>
- Parasuraman et al. (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-35.

https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality

Peralta Tapia, M. E., Horna Torres, E., Horna Torres, E., & Heredia Llatas, F. D. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista Educación*, 47(1), 634–645. <https://doi.org/10.15517/revedu.v47i1.49904>

Quijano-Caicedo, Jesús Enrique, Rojas-Berrio, Sandra Patricia, & Robayo-Pinzón, Óscar Javier. (2018). Service quality for continuing higher education in online learning environments. *Entramado*, 14(2), 22-34. <https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.2.4730>

Rivas, J. (2019). Gestión institucional y gestión de la calidad en la institución educativa Isabel La Católica – La Victoria 2018. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36478>

Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración* (12ª ed.). México: Pearson. <https://n9.cl/qkx0u>

Rodríguez-Sánchez, José-Luis. (2020). Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. *Información tecnológica*, 31(2), 207-220. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200207>

Sasan, T. K., y Almasifard, M. (2017). Evolution of Management Theory within 20 Century: A Systemic Overview of Paradigm Shifts in Management. *International Review of Management and Marketing*, 7(3) <https://www.proquest.com/scholarly-journals/evolution-management-theory-within-20-century/docview/1984677472/se-2>

Shaharudin, SM, Rajak, NA, Junus, NWM y Samat, NA (2020). Desarrollo y validación del instrumento de conferenciante previo al servicio de atención y educación de la primera infancia. *Revista Internacional de Evaluación e*

Investigación en Educación,9(1), 188-194.
<https://doi.org/10.11591/ijere.v9i1.20415>

Tamayo, M. (2013). El proceso de la investigación científica. Editorial Limusa. (4ª edición). México.

Villegas, P., E. Vesga y C. Mejía. (2005). Guía de Autoevaluación para el Mejoramiento Institucional, Ministerio de Educación Nacional. Republica de Colombia. <https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-177745.html>

Widiyanto, P., Endri, E., Jaya Sakti, R. F., Setiawan, E. B., Manfaluthy, M., Suryaningsih, L., Ricardianto, P., Kamar, K. y Limakrisna, N. (2021). The Relationship between Service Quality, Timeliness of Arrival, Departure Flip Ship Logistics and People and Customer Satisfaction: A Case in Indonesia. *Academy of Entrepreneurship Journal*, 27(6), 1-12. <https://www.abacademies.org/articles/The-relationship-between-service-quality-timeliness-of-arrival-departure-flip-ship-logistics-and-people-1528-2686-27-6-623.pdf>

Yoon, Y. y Cheon, K. (2020). A Qualitative Review of Cruise Service Quality: Case Studies from Asia. *Sustainability*, 12(19), 8073; <https://doi.org/10.3390/su12198073>

Zouari, G. y Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, (10), 1. <https://doi.org/10.1186/s13731-021-00151-x>

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN						
VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
Gestión administrativa	Teniendo en cuenta el aporte de Henri Fayol (1916) diremos que la administración es un conjunto de procesos dentro de una organización donde las partes interactúan de manera adecuada para poder lograr objetivos con resultados positivos. Las funciones de la administración corresponden a los elementos que Fayol definió: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar). En la actualidad se aceptan las funciones básicas de planeación, organización, dirección y control; a todo	En el presente trabajo tendremos en cuenta las cuatro dimensiones de gestión administrativa: Planeación, organización, dirección y control. Esta variable será medida a través de dichas dimensiones y sus respectivos indicadores, los cuales estarán debidamente plasmados en un cuestionario de 15 preguntas, aplicadas a 286 padres de familia de una institución educativa de La Libertad, 2023	1.Planeación	1.1. Misión 1.2. Objetivos y metas 1.3. Planeación estratégica 1.4. Plan operativo y presupuesto anual	1-4	Escala Ordinal Escala de Likert
			2.Organización	2.1. Estructura organizacional 2.2. Asignación de actividades 2.3. Recursos asignados	5-7	
			3.Dirección.	3.1. Liderazgo 3.2. Comunicación abierta 3.3. Trabajo en equipo 3.4. Motivación al personal	8-11	
			4.Control	4.1. Monitoreo de desempeño 4.2. Estándares de calidad		

esto, se le denomina el proceso administrativo. (Chiavenato,2007)

4.3. Evaluación de desempeño 12-15
4.4. Medidas de corrección

Calidad de servicio

La calidad de servicio es un proceso que nos permite colmar ciertas expectativas al cliente de manera que este reciba una información positiva por parte de la institución siendo esta la que brinda óptimas condiciones de prestar un buen servicio y trato quedando satisfecho y sabe que sus expectativas han sido atendidas. (Tahar, 2008).

La variable calidad de servicio en esta investigación la fundamentamos teniendo en cuenta sus dimensiones: tangible, confiabilidad, empatía, seguridad y calidad de respuesta. las mismas que se medirán con indicadores e ítems, aplicando un cuestionario de 17 preguntas a 286 padres de familia de una institución educativa La Libertad, 2023

1. Tangible	1.1. Equipamiento 1.2. Herramientas tecnológicas 1.3. Infraestructura	1-3
2. Confiabilidad	2.1. Buen servicio 2.2. Eficacia 2.3. Compromiso del personal 2.4. Atención al publico	4-7
3. Empatía	3.1. Predisposición de escucha 3.2. Nivel de atención	8-10
4. Seguridad	4.1. Capacidad de respuesta 4.2. Atención personalizada 4.3. Confidencialidad	11-13
5. Calidad de respuesta	5.1. Informes a tiempo 5.2. Prontitud de servicio 5.3. Disposición de ayudar 5.4. Atención de peticiones	14-17

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Tabla de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con la calidad de servicio en una institución educativa La Libertad, 2023?	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en una institución educativa La Libertad, 2023	HIPOTESIS GENERAL La gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en una institución educativa La Libertad, 2023.	GESTION ADMINISTRATIVA	1.Planeación	1.1. Misión 1.2. Objetivos y metas 1.3. Planeación estratégica 1.4. Plan operativo y presupuesto anual	Tipo: Básica Diseño: No experimental Transversal Correlacional Enfoque: Cuantitativo Método: Hipotético-deductivo Población: Padres de familia de una institución educativa, 2226; según datos del Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa-SIAGIE. Muestra:
				2.Organización	2.1. Estructura organizacional 2.2. Asignación de actividades 2.3. Recursos asignados	
				3.Dirección	3.1. Liderazgo 3.2. Comunicación abierta 3.3. Trabajo en equipo 3.4. Motivación al personal	
				4.Control	4.1. Monitoreo de desempeño 4.2. Estándares de calidad 4.3. Evaluación de desempeño 4.4. Medidas de corrección	
PROBLEMA E-1 ¿Cómo se relaciona la dimensión planeación y la calidad de servicio en una institución educativa La Libertad, 2023?	OBJETIVO E-1 Determinar la relación entre dimensión planeación y la calidad de servicio en una institución educativa La Libertad,2023.	HIPOTESIS E-1 La dimensión planeación se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en una institución educativa La Libertad 2023.				
PROBLEMA E-2 ¿Cómo se relaciona la dimensión organización y la calidad de servicio	OBJETIVO E-2 Determinar la relación entre dimensión organización y la calidad de servicio en una institución educativa La Libertad, 2023.	HIPOTESIS E-2 La dimensión organización se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en una institución				

<p>en una institución educativa La Libertad 2023?</p> <p>PROBLEMA E-3 ¿Cómo se relaciona la dimensión dirección y la calidad de servicio en una institución educativa La Libertad,2023?</p> <p>PROBLEMA E-4 ¿Cómo se relaciona la dimensión control y la calidad de servicio en una institución educativa La Libertad,2023?</p>	<p>OBJETIVO E-3 Determinar la relación entre dimensión dirección y la calidad de servicio en una institución educativa La Libertad, 2023.</p> <p>OBJETIVO E-4 Determinar la relación entre dimensión control y la calidad de servicio en una institución educativa La Libertad, 2023.</p>	<p>educativa La Libertad, 2023.</p> <p>HIPOTESIS E-3 La dimensión dirección se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en una institución educativa La Libertad, 2023</p> <p>HIPOTESIS E-4 La dimensión control se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en una institución educativa La Libertad, 2023.</p>
--	---	--

CALIDAD DE SERVICIO

<p>1.Tangible</p> <hr/> <p>2.Confiabilidad</p> <hr/> <p>3.Empatía</p> <hr/> <p>4.Seguridad</p> <hr/> <p>5.Capacidad de respuesta</p>	<p>1.1. Equipamiento 1.2. Herramientas tecnológicas 1.3. Infraestructura</p> <hr/> <p>2.1. Buen servicio 2.2. Eficacia 2.3. Compromiso del personal 2.4. Atención al publico</p> <hr/> <p>3.1. Predisposición de escucha 3.2. Nivel de atención</p> <hr/> <p>4.1. Capacidad de respuesta 4.2. Atención personalizada 4.3. Confidencialidad</p> <hr/> <p>5.1. Informes a tiempo 5.2. Prontitud de servicio 5.3. Disposición de ayudar 5.4. Atención de peticiones</p>	<p>286 usuarios que conforman la APAFA de una institución educativa la Libertad</p> <p>Técnica de recolección de datos: Encuesta</p> <p>Instrumento de recolección: Cuestionario</p> <p>Método de análisis: Análisis estadístico mediante el programa Excel y SPSS</p>
--	--	---

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario sobre Gestión Administrativa

Estimado padre y/o madre de familia: el presente cuestionario tiene como objetivo recoger tu opinión sobre la gestión administrativa de una institución educativa La Libertad, 2023 para ello te pido por favor responder con objetividad, por lo que quedare muy agradecido de su colaboración, siendo además la información reservada.

Instrucción: Marca con una (X) la opción que creas conveniente.

Sexo: Masculino () Femenino ()

Siempre (3), a veces (2), nunca (1)

GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTA	1	2	3
	Planeación	Misión	La I.E difunde e informa de su misión a los padres de familia.			
		Objetivos y metas	Es usted incluido en el diseño de metas y objetivos que promueve la institución educativa.			
		Planeación estratégica	La I.E toma en cuenta a los padres de familia para su planeación de actividades.			
		Plan operativo y presupuesto anual	La institución educativa hace conocer a los padres de familia sobre sus actividades planeadas para el presente año.			
	Organización	Estructura organizacional	La I.E difunde la estructura organizada y actualizada.			
		Asignación de actividades	El personal directivo, administrativo y docente difunden su reglamento de operación y funciones en su cargo asignado.			
		Recursos asignados	La I.E difunde y da a conocer el uso de los recursos asignados a los padres de familia.			
	Dirección	Liderazgo	El director de la I.E demuestra liderazgo en su cargo.			
		Comunicación abierta	La I.E ofrece mecanismos de información para una buena comunicación (buzón de sugerencias, libro de reclamaciones y Facebook).			
Trabajo en equipo		La institución educativa involucra a los padres de familia en sus actividades y promueve el trabajo en equipo.				
Motivación al personal		El personal administrativo y docente tiene predisposición para atender inquietudes de los padres de familia.				
Control	Monitoreo de desempeño	La I.E da a conocer de sus acciones de monitoreo para asegurar el cumplimiento de sus objetivos.				
	Estándares de calidad	La I.E difunde su calificación que recibe, resaltando su estándar de calidad.				
	Evaluación de desempeño	La I.E realiza evaluaciones de desempeño permanentemente al personal y publica los resultados.				

		Medidas de corrección	La I.E aplica medidas correctivas para cumplir con sus objetivos.			
--	--	-----------------------	---	--	--	--

Cuestionario sobre Calidad de servicio

Estimado padre y/o madre de familia: el presente cuestionario tiene como objetivo recoger su opinión sobre la calidad de servicio de la I.E - La Libertad, para ello te pido por favor responder con objetividad, por lo que quedare muy agradecido de su colaboración, siendo además la información reservada.

Instrucción: Marca con una (X) la opción que creas conveniente.

Sexo: Masculino () Femenino ()

Siempre (3), a veces (2), y nunca (1)

CALIDAD DE SERVICIO	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTA	1	2	3
	Tangible		Equipamiento	El equipamiento de la I.E está operativo.		
		Herramientas tecnológicas	En la I.E se usa el centro de cómputo para desarrollar actividades de enseñanza aprendizaje.			
		Infraestructura	Las instalaciones físicas de la I.E se encuentran en buen estado.			
Confiabilidad		Buen servicio	El personal de la I.E demuestra compromiso en su trabajo.			
		Eficacia	Los trabajadores en la I.E brindan una atención eficiente al público.			
		Compromiso del personal	El personal administrativo y docente de la I.E están comprometidos con su trabajo diario.			
		Atención al público	La I.E da solución a tus peticiones en un tiempo determinado.			
Empatía		Predisposición de escucha	El personal de la I.E atiende las sugerencias de los docentes y padres de familia.			
		Nivel de atención	La I.E brinda una atención individualizada a los usuarios.			
			En la I.E los trabajadores administrativos atienden de manera paciente y con amabilidad.			
Seguridad		Capacidad de respuesta	Los trabajadores administrativos de la I.E están capacitados para resolver las dificultades que se presentan			
		Atención personalizada	Los trabajadores administrativos de la I.E brindan una atención personalizada			
		Confidencialidad	La I.E brinda seguridad y confidencialidad cuando realizas tus tramites.			
Calidad de respuesta		Informes a tiempo	Los trabajadores administrativos de la I.E te brindan información dentro de los plazos establecidos			
		Prontitud de servicio	La I.E brinda un servicio de manera oportuna			

	Disposición de ayudar	Los trabajadores administrativos de la I.E muestran disponibilidad para ayudar a los padres de familia en sus distintos requerimientos			
	Atención de peticiones	En la I.E queda usted satisfecho (a) con las respuestas a sus peticiones.			

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa La Libertad, 2023. Entrevista al personal administrativo que trabaja en una institución educativa La Libertad, 2023.

V1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

D1: Planeación

1. ¿Qué objetivos y metas se ha trazado la Institución Educativa este año para cumplir su misión institucional? En su opinión, ¿Cree que son las adecuadas?
2. ¿Los recursos asignados son suficientes para cumplir su plan operativo? y ¿Qué actividades prioriza?

D2: Organización

3. ¿La institución educativa cuenta con su CAP organizado? ¿Qué ventaja ofrece?
4. ¿La institución educativa realiza capacitaciones continuas a su personal administrativo y docente? Explique en que consiste dichas capacitaciones.

D3: Dirección

5. ¿De qué manera demuestra liderazgo la persona encargada de dirigir la institución educativa? ¿Considera que prevalece el trabajo en equipo en la institución educativa? En su opinión, ¿Cuál sería la ventaja?
6. ¿La comunicación en la institución educativa es abierta y cordial entre todos sus trabajadores? ¿De qué manera influye en sus actividades diarias?

D4: Control

7. ¿Qué acciones de monitoreo realiza la institución educativa para comprobar el cumplimiento y el logro de sus objetivos? ¿Qué opinión tiene sobre las acciones que se toman?
8. ¿De qué manera perciben ustedes el nivel de calidad de servicio que ofrecen a estudiantes y padres de familia? ¿Qué medidas vienen tomando para fortalecer dicho servicio?

Anexo 4. Validación de expertos

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

N°	DIMENSIONES / Ítems	Coherencia ¹		Claridad ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION: PLANEACIÓN								
01	La I.E difunde e informa de su misión a los padres de familia.	✓		✓		✓		
02	Es usted incluido en el diseño de metas y objetivos que promueve la institución educativa.	✓		✓		✓		
03	La I.E toma en cuenta a los padres de familia para su planeación de actividades.	✓		✓		✓		
04	La institución educativa hace conocer a los padres de familia sobre sus actividades planeadas para el presente año.	✓		✓		✓		
DIMENSION: ORGANIZACIÓN								
05	La I.E difunde la estructura organizada y actualizada.	✓		✓		✓		
06	El personal directivo, administrativo y docente difunden su reglamento de operación y funciones en su cargo asignado.	✓		✓		✓		
07	La I.E difunde y da a conocer el uso de los recursos asignados a los padres de familia.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN								
08	El director de la I.E demuestra liderazgo en su cargo.	✓		✓		✓		
09	La I.E ofrece mecanismos de información para una buena comunicación (buzón de sugerencias, libro de reclamaciones y Facebook).	✓		✓		✓		
10	La institución educativa involucra a los padres de familia en sus actividades y promueve el trabajo en equipo.	✓		✓		✓		
11	El personal administrativo y docente tiene predisposición para atender inquietudes de los padres de familia.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: CONTROL								
12	La I.E da a conocer de sus acciones de monitoreo para asegurar el cumplimiento de sus objetivos.	✓		✓		✓		
13	La I.E difunde su calificación que recibe, resaltando su estándar de calidad.	✓		✓		✓		
14	La I.E realiza evaluaciones de desempeño permanentemente al personal y publica los resultados.	✓		✓		✓		
15	La I.E aplica medidas correctivas para cumplir con sus objetivos.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Fuaso Vázquez Jorge Antonio DNI: 26695389

Especialidad del validador: Dr. en Administración

Fecha: 29 / 05 / 2023

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

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

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

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



Firma del experto informante

N°	DIMENSIONES / Ítems	Coherencia1		Claridad2		Relevancia3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION: PLANEACIÓN								
01	La I.E difunde e informa de su misión a los padres de familia.	✓		✓		✓		
02	Es usted incluido en el diseño de metas y objetivos que promueve la institución educativa.	✓		✓		✓		
03	La I.E toma en cuenta a los padres de familia para su planeación de actividades.	✓		✓		✓		
04	La institución educativa hace conocer a los padres de familia sobre sus actividades planeadas para el presente año.	✓		✓		✓		
DIMENSION: ORGANIZACIÓN								
05	La I.E difunde la estructura organizada y actualizada.	✓		✓		✓		
06	El personal directivo, administrativo y docente difunden su reglamento de operación y funciones en su cargo asignado.	✓		✓		✓		
07	La I.E difunde y da a conocer el uso de los recursos asignados a los padres de familia.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN								
08	El director de la I.E demuestra liderazgo en su cargo.	✓		✓		✓		
09	La I.E ofrece mecanismos de información para una buena comunicación (buzón de sugerencias, libro de reclamaciones y Facebook).	✓		✓		✓		
10	La institución educativa involucra a los padres de familia en sus actividades y promueve el trabajo en equipo.	✓		✓		✓		
11	El personal administrativo y docente tiene predisposición para atender inquietudes de los padres de familia.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: CONTROL								
12	La I.E da a conocer de sus acciones de monitoreo para asegurar el cumplimiento de sus objetivos.	✓		✓		✓		
13	La I.E difunde su calificación que recibe, resaltando su estándar de calidad.	✓		✓		✓		
14	La I.E realiza evaluaciones de desempeño permanentemente al personal y publica los resultados.	✓		✓		✓		
15	La I.E aplica medidas correctivas para cumplir con sus objetivos.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NINGUNA

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

Apellidos y nombres del juez validador: TEJEDO PONCE Alex Deyvi DNI: 42219917

Especialidad del validador: INGENIERO MECÁNICO - DOCENTE UNIVERSITARIO

Fecha: 29 / 05 / 2023

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

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

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

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



Firma del experto informante

N°	DIMENSIONES / Ítems	Coherencia1		Claridad2		Relevancia3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION: PLANEACIÓN								
01	La I.E difunde e informa de su misión a los padres de familia.	✓		✓		✓		
02	Es usted incluido en el diseño de metas y objetivos que promueve la institución educativa.	✓		✓		✓		
03	La I.E toma en cuenta a los padres de familia para su planeación de actividades.	✓		✓		✓		
04	La institución educativa hace conocer a los padres de familia sobre sus actividades planeadas para el presente año.	✓		✓		✓		
DIMENSION: ORGANIZACIÓN								
05	La I.E difunde la estructura organizada y actualizada.	✓		✓		✓		
06	El personal directivo, administrativo y docente difunden su reglamento de operación y funciones en su cargo asignado.	✓		✓		✓		
07	La I.E difunde y da a conocer el uso de los recursos asignados a los padres de familia.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN								
08	El director de la I.E demuestra liderazgo en su cargo.	✓		✓		✓		
09	La I.E ofrece mecanismos de información para una buena comunicación (buzón de sugerencias, libro de reclamaciones y Facebook).	✓		✓		✓		
10	La institución educativa involucra a los padres de familia en sus actividades y promueve el trabajo en equipo.	✓		✓		✓		
11	El personal administrativo y docente tiene predisposición para atender inquietudes de los padres de familia.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: CONTROL								
12	La I.E da a conocer de sus acciones de monitoreo para asegurar el cumplimiento de sus objetivos.	✓		✓		✓		
13	La I.E difunde su calificación que recibe, resaltando su estándar de calidad.	✓		✓		✓		
14	La I.E realiza evaluaciones de desempeño permanentemente al personal y publica los resultados.	✓		✓		✓		
15	La I.E aplica medidas correctivas para cumplir con sus objetivos.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Ornelasco Tafur de Incio Georcy J. DNI: 18087478

Especialidad del validador: Maestría en docencia universitaria y gestión administrativa

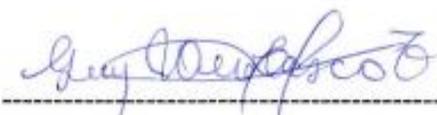
Fecha: 29 / 05 / 2023

¹Coherencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del experto informante
CPPE N° 260020

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

N°	DIMENSIONES / Ítems	Coherencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION: Tangible								
01	El equipamiento de la I.E está operativo.	✓		✓		✓		
02	En la I.E se usa el centro de cómputo para desarrollar actividades de enseñanza aprendizaje.	✓		✓		✓		
03	Las instalaciones físicas de la I.E se encuentran en buen estado.	✓		✓		✓		
DIMENSION: Confiabilidad								
04	El personal de la I.E demuestra compromiso en su trabajo.	✓		✓		✓		
05	Los trabajadores en la I.E brindan una atención eficiente al público.	✓		✓		✓		
06	El personal administrativo y docente de la I.E están comprometidos con su trabajo diario.	✓		✓		✓		
07	La I.E da solución a tus peticiones en un tiempo determinado.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: Empatía								
08	El personal atiende las sugerencias de los docentes y padres de familia.	✓		✓		✓		
09	La I.E brinda una atención individualizada a los usuarios.	✓		✓		✓		
10	En la I.E los trabajadores administrativos atienden de manera paciente y con amabilidad.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: Seguridad								
11	Los trabajadores administrativos de la I.E están capacitados para resolver las dificultades que se presentan	✓		✓		✓		
12	Los trabajadores administrativos de la I.E brindan una atención personalizada	✓		✓		✓		
13	La I.E brinda seguridad y confidencialidad cuando realizas tus tramites.	✓		✓		✓		
DIMENSION: Calidad de respuesta								
14	Los trabajadores administrativos de la I.E te brindan información dentro de los plazos establecidos	✓		✓		✓		
15	La I.E brinda un servicio de manera oportuna	✓		✓		✓		
16	Los trabajadores administrativos de la I.E muestran disponibilidad para ayudar a los padres de familia en sus distintos requerimientos	✓		✓		✓		
17	En la I.E queda usted satisfecho (a) con las respuestas a sus peticiones.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NINGUNA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: TEJEDA PONCE ALEX DEYVI DNI: 42219417

Especialidad del validador: INGENIERO MECÁNICO - DOCENTE UNIVERSITARIO

Fecha: 29 / 05 / 2023

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

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

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

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



Firma del experto informante

N°	DIMENSIONES / Ítems	Coherencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION: Tangible								
01	El equipamiento de la I.E está operativo.	✓		✓		✓		
02	En la I.E se usa el centro de cómputo para desarrollar actividades de enseñanza aprendizaje.	✓		✓		✓		
03	Las instalaciones físicas de la I.E se encuentran en buen estado.	✓		✓		✓		
DIMENSION: Confiabilidad								
04	El personal de la I.E demuestra compromiso en su trabajo.	✓		✓		✓		
05	Los trabajadores en la I.E brindan una atención eficiente al público.	✓		✓		✓		
06	El personal administrativo y docente de la I.E están comprometidos con su trabajo diario.	✓		✓		✓		
07	La I.E da solución a tus peticiones en un tiempo determinado.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: Empatía								
08	El personal atiende las sugerencias de los docentes y padres de familia.	✓		✓		✓		
09	La I.E brinda una atención individualizada a los usuarios.	✓		✓		✓		
10	En la I.E los trabajadores administrativos atienden de manera paciente y con amabilidad.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: Seguridad								
11	Los trabajadores administrativos de la I.E están capacitados para resolver las dificultades que se presentan	✓		✓		✓		
12	Los trabajadores administrativos de la I.E brindan una atención personalizada	✓		✓		✓		
13	La I.E brinda seguridad y confidencialidad cuando realizas tus tramites.	✓		✓		✓		
DIMENSION: Calidad de respuesta								
14	Los trabajadores administrativos de la I.E te brindan información dentro de los plazos establecidos	✓		✓		✓		
15	La I.E brinda un servicio de manera oportuna	✓		✓		✓		
16	Los trabajadores administrativos de la I.E muestran disponibilidad para ayudar a los padres de familia en sus distintos requerimientos	✓		✓		✓		
17	En la I.E queda usted satisfecho (a) con las respuestas a sus peticiones.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dnolasco Tafur de Incio Georcy Jacqueline DNI: 18087478

Especialidad del validador: Maestría en Docencia Universitaria y gestión administrativa

Fecha: 29 / 05 / 2023

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

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

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

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



Firma del experto informante
CAPE N° 260020

N°	DIMENSIONES / Ítems	Coherencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION: Tangible								
01	El equipamiento de la I.E está operativo.	✓		✓		✓		
02	En la I.E se usa el centro de cómputo para desarrollar actividades de enseñanza aprendizaje.	✓		✓		✓		
03	Las instalaciones físicas de la I.E se encuentran en buen estado.	✓		✓		✓		
DIMENSION: Confiabilidad								
04	El personal de la I.E demuestra compromiso en su trabajo.	✓		✓		✓		
05	Los trabajadores en la I.E brindan una atención eficiente al público.	✓		✓		✓		
06	El personal administrativo y docente de la I.E están comprometidos con su trabajo diario.	✓		✓		✓		
07	La I.E da solución a tus peticiones en un tiempo determinado.	✓		✓		✓		
DIMENSION: Empatía								
08	El personal atiende las sugerencias de los docentes y padres de familia.	✓		✓		✓		
09	La I.E brinda una atención individualizada a los usuarios.	✓		✓		✓		
10	En la I.E los trabajadores administrativos atienden de manera paciente y con amabilidad.	✓		✓		✓		
DIMENSION: Seguridad								
11	Los trabajadores administrativos de la I.E están capacitados para resolver las dificultades que se presentan	✓		✓		✓		
12	Los trabajadores administrativos de la I.E brindan una atención personalizada	✓		✓		✓		
13	La I.E brinda seguridad y confidencialidad cuando realizas tus tramites.	✓		✓		✓		
DIMENSION: Calidad de respuesta								
14	Los trabajadores administrativos de la I.E te brindan información dentro de los plazos establecidos	✓		✓		✓		
15	La I.E brinda un servicio de manera oportuna	✓		✓		✓		
16	Los trabajadores administrativos de la I.E muestran disponibilidad para ayudar a los padres de familia en sus distintos requerimientos	✓		✓		✓		
17	En la I.E queda usted satisfecho (a) con las respuestas a sus peticiones.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Juciso Vásquez Jorge Antonio DNI: 26695389

Especialidad del validador: Doctor en Administración

Fecha: 29/05/2023

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

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

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

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



Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTO: VARIABLE DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / Ítems	Coherencia ¹		Claridad ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: Planeación								
01	¿Qué objetivos y metas se ha trazado la Institución Educativa este año para cumplir su misión institucional? En su opinión, ¿Cree que son las adecuadas?	✓		✓		✓		
02	¿Los recursos asignados son suficientes para cumplir su plan operativo? y ¿Qué actividades prioriza?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: Organización								
03	¿La institución educativa cuenta con su CAP organizado? ¿Qué ventaja ofrece?	✓		✓		✓		
04	¿La institución educativa realiza capacitaciones continuas a su personal administrativo y docente? Explique en que consiste dichas capacitaciones.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: Dirección								
05	¿De qué manera demuestra liderazgo la persona encargada de dirigir la institución educativa? ¿Considera que prevalece el trabajo en equipo en la institución educativa? En su opinión, ¿Cuál sería la ventaja?	✓		✓		✓		
06	¿La comunicación en la institución educativa es abierta y cordial entre todos sus trabajadores? ¿De qué manera influye en sus actividades diarias?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: Control								
07	¿Qué acciones de monitoreo realiza la institución educativa para comprobar el cumplimiento y el logro de sus objetivos? ¿Qué opinión tiene sobre las acciones que se toman?	✓		✓		✓		
08	¿De qué manera perciben ustedes el nivel de calidad de servicio que ofrecen a estudiantes y padres de familia? ¿Qué medidas vienen tomando para fortalecer dicho servicio?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NINGUNA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable / Aplicable después de corregir / No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: TESORO PONCE Alex Deyvi DNI: 42219412

Especialidad del validador: INGENIERO MECÁNICO - Docente universitario

Fecha: 29/05 / 2023

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

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

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

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



Firma del experto informante

N°	DIMENSIONES / Ítems	Coherencia1		Claridad2		Relevancia3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: Planeación								
01	¿Qué objetivos y metas se ha trazado la Institución Educativa este año para cumplir su misión institucional? En su opinión, ¿Cree que son las adecuadas?	✓		✓		✓		
02	¿Los recursos asignados son suficientes para cumplir su plan operativo? y ¿Qué actividades prioriza?	✓		✓		✓		
DIMENSION: Organización								
03	¿La institución educativa cuenta con su CAP organizado? ¿Qué ventaja ofrece?	✓		✓		✓		
04	¿La institución educativa realiza capacitaciones continuas a su personal administrativo y docente? Explique en que consiste dichas capacitaciones.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: Dirección								
05	¿De qué manera demuestra liderazgo la persona encargada de dirigir la institución educativa? ¿Considera que prevalece el trabajo en equipo en la institución educativa? En su opinión, ¿Cuál sería la ventaja?	✓		✓		✓		
06	¿La comunicación en la institución educativa es abierta y cordial entre todos sus trabajadores? ¿De qué manera influye en sus actividades diarias?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: Control								
07	¿Qué acciones de monitoreo realiza la institución educativa para comprobar el cumplimiento y el logro de sus objetivos? ¿Qué opinión tiene sobre las acciones que se toman?	✓		✓		✓		
08	¿De qué manera perciben ustedes el nivel de calidad de servicio que ofrecen a estudiantes y padres de familia? ¿Qué medidas vienen tomando para fortalecer dicho servicio?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Inciso Vásquez Jorge Antonio DNI: 26695389

Especialidad del validador: Dr. en Administración

Fecha: 29 / 05 / 2023

¹Coherencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del experto informante

N°	DIMENSIONES / Ítems	Coherencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: Planeación								
01	¿Qué objetivos y metas se ha trazado la Institución Educativa este año para cumplir su misión institucional? En su opinión, ¿Cree que son las adecuadas?	✓		✓		✓		
02	¿Los recursos asignados son suficientes para cumplir su plan operativo? y ¿Qué actividades prioriza?	✓		✓		✓		
DIMENSION: Organización								
03	¿La institución educativa cuenta con su CAP organizado? ¿Qué ventaja ofrece?	✓		✓		✓		
04	¿La institución educativa realiza capacitaciones continuas a su personal administrativo y docente? Explique en que consiste dichas capacitaciones.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: Dirección								
05	¿De qué manera demuestra liderazgo la persona encargada de dirigir la institución educativa? ¿Considera que prevalece el trabajo en equipo en la institución educativa? En su opinión, ¿Cuál sería la ventaja?	✓		✓		✓		
06	¿La comunicación en la institución educativa es abierta y cordial entre todos sus trabajadores? ¿De qué manera influye en sus actividades diarias?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: Control								
07	¿Qué acciones de monitoreo realiza la institución educativa para comprobar el cumplimiento y el logro de sus objetivos? ¿Qué opinión tiene sobre las acciones que se toman?	✓		✓		✓		
08	¿De qué manera perciben ustedes el nivel de calidad de servicio que ofrecen a estudiantes y padres de familia? ¿Qué medidas vienen tomando para fortalecer dicho servicio?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Onolasco Tafur Georcy Jacqueline DNI: 18087478

Especialidad del validador: Maestría en docencia universitaria y gestión administrativa
Fecha: 29 / 05 / 2023

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

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

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

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


Firma del experto informante
CPPE N° 260020

Anexo 5. Población, padres de familia de la institución educativa



I.E. N° 80070 "NUESTRA SEÑORA DEL PERPETUO SOCORRO"-VIRÚ
Ex ESCUELA DE VARONES N° 255-FUNDADO EN 1936
NIVELES: INICIAL, PRIMARIA Y SECUNDARIA DE MENORES
ESTUDIO, INVESTIGACIÓN Y CREATIVIDAD



"AÑO DE LA UNIDAD LA PAZ Y EL DESARROLLO"

CONSTANCIA

EL DIRECTOR DE LA I.E. N° 80070 "NUESTRA SEÑORA DEL PERPETUO SOCORRO" DE VIRÚ, PROVINCIA VIRÚ, REGIÓN LA LIBERTAD.

HACE CONSTAR:

Que, en la institución educativa en el presente año escolar 2023, se cuenta con 317 padres de familia en el nivel Inicial, 1017 padres de familia en el nivel Primaria y 897 padres de familia en el nivel Secundaria, tal como consta en los reportes del sistema SIAGIE y otros documentos administrativos.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Virú, 02 de junio de 2023

Lic. Teodoro Bernabé Pereda
LIC. Teodoro Bernabé Pereda
DIRECTOR I.E. 80070

TBP/I.E. 80070-D

Anexo 6. Muestreo probabilístico

Cálculo de la muestra, muestro probabilístico aleatorio simple

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

n: nº de encuestas a realizar

Z: El nivel de confianza.....1.96

p: probabilidad de éxito..... 0.5

q: probabilidad de fracaso 0.5

N: Número de Habitantes..... 1358

e: error muestral..... 0.05

$$n = \frac{(2226)(1.96^2)(0.5)(0.5)}{(2226 - 1)(0.05)^2 + (0.5)(0.5)(1.96)^2}$$

$$n = 328$$

Con el ajuste muestral dado, se obtiene:

$$n = 286$$

Muestra obtenida: Las personas encuestas serán 286, padres de familia de los tres niveles de la institución educativa.

Anexo 7: Validez y confiabilidad de instrumentos

Muestra piloto de variable gestión administrativa

N°	PADRES DE FAMILIA	PLANEACIÓN				ORGANIZACIÓN			DIRECCIÓN				CONTROL			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	E 1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1
2	E 2	2	1	2	3	2	3	1	2	2	2	3	2	2	3	3
3	E 1	3	1	2	2	2	1	3	2	1	1	1	2	1	3	3
4	E 1	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	2	2	3	1	2
5	E 1	2	2	3	3	2	3	2	1	3	2	3	1	3	3	3
6	E 1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1
7	E 1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2
8	E 1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2
9	E 1	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3
10	E 1	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3
11	E 1	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2
12	E 1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2
13	E 1	1	2	2	1	3	1	2	2	1	3	2	3	3	2	1
14	E 1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3
15	E 1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3
16	E 1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	3
17	E 1	2	1	3	1	2	2	1	3	2	1	3	3	3	1	3
18	E 1	1	2	2	1	3	3	2	2	1	1	2	1	1	1	1
19	E 1	3	3	3	2	2	3	2	1	1	1	3	2	1	1	2
20	E 1	2	1	1	2	2	3	2	3	3	2	2	3	1	1	1

Prueba de confiabilidad total del instrumento que evalúa la gestión administrativa "α Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,705	15

Nota. Programa SPSS 26

Aceptable $\alpha > 0.7$

Confiabilidad por ítem

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala	Varianza de escala	Correlación total de elementos	Alfa de Cronbach
La I.E difunde e informa de su misión a los padres de familia.	28,8500	23,818	,299	,692
Es usted incluido en el diseño de metas y objetivos que promueve la institución educativa.	29,0000	24,421	,157	,708
La I.E toma en cuenta a los padres de familia para su planeación de actividades.	28,7500	23,145	,358	,685
La institución educativa hace conocer a los padres de familia sobre sus actividades planeadas para el presente año.	28,8000	22,800	,437	,677
La I.E difunde la estructura organizada y actualizada.	28,6500	24,976	,127	,708
El personal directivo, administrativo y docente difunden su reglamento de operación y funciones en su cargo asignado.	28,5500	22,997	,325	,689
La I.E difunde y da a conocer el uso de los recursos asignados a los padres de familia.	28,8500	23,082	,362	,685
El director de la I.E demuestra liderazgo en su cargo.	28,7500	24,618	,140	,709
La I.E ofrece mecanismos de información para una buena comunicación (buzón de sugerencias, libro de reclamaciones y Facebook).	29,1000	21,358	,515	,663
La institución educativa involucra a los padres de familia en sus actividades y promueve el trabajo en equipo.	29,0000	22,526	,382	,682
El personal administrativo y docente tiene predisposición	28,7000	23,168	,295	,693

para atender inquietudes de los padres de familia.				
La I.E da a conocer de sus acciones de monitoreo para asegurar el cumplimiento de sus objetivos.	28,6500	24,134	,222	,700
La I.E difunde su calificación que recibe, resaltando su estándar de calidad.	28,8000	23,537	,210	,704
La I.E realiza evaluaciones de desempeño permanentemente al personal y publica los resultados.	28,8000	23,116	,234	,703
La I.E aplica medidas correctivas para cumplir con sus objetivos.	28,6500	20,976	,585	,654

Muestra piloto de variable calidad de servicio

N°	PADRES DE FAMILIA	TANGIBLE			CONFIABILIDAD				EMPATIA			SEGURIDAD			CALIDAD DE RESPUESTA			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	E 1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2
2	E 2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
3	E 3	3	3	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1
4	E 4	3	2	1	3	2	3	2	2	3	1	1	3	3	3	3	2	3
5	E 5	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1
6	E 6	2	3	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
7	E 7	2	1	2	2	1	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1
8	E 8	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2
9	E 9	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3
10	E 10	2	2	3	2	1	1	2	2	3	3	1	2	2	2	2	3	3
11	E 11	3	2	3	1	1	2	2	2	2	3	3	1	1	2	2	2	2
12	E 12	3	3	3	2	2	1	2	3	3	2	1	2	1	2	2	2	3
13	E 13	2	2	1	3	2	2	3	3	1	1	1	2	3	2	2	3	3
14	E 14	3	1	2	1	2	3	1	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1
15	E 15	1	1	1	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2
16	E 16	2	3	3	3	2	3	1	3	1	3	3	3	3	2	3	2	1
17	E 17	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1
18	E 18	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	1	1
19	E 19	3	1	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2
20	E 20	1	2	1	3	2	3	1	1	3	2	3	2	3	2	2	3	3

Prueba de confiabilidad total del instrumento que evalúa la gestión administrativa "α Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,766	17

Nota. Programa SPSS 26

Aceptable $\alpha > 0.7$

Confiabilidad por ítem

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala	Varianza de escala	Correlación total de elementos	Alfa de Cronbach
El equipamiento de la I.E está operativo.	31,3500	32,450	,238	,764
En la I.E se usa el centro de cómputo para desarrollar actividades de enseñanza aprendizaje.	31,4000	34,463	,019	,781
Las instalaciones físicas de la I.E se encuentran en buen estado.	31,5000	31,632	,280	,762
El personal de la I.E demuestra compromiso en su trabajo.	31,3000	29,484	,639	,732
Los trabajadores en la I.E brindan una atención eficiente al público.	31,7000	32,432	,326	,757
El personal administrativo y docente de la I.E están comprometidos con su trabajo diario.	31,2500	31,039	,374	,753
La I.E da solución a tus peticiones en un tiempo determinado.	31,7000	32,116	,278	,761
El personal de la I.E atiende las sugerencias de los docentes y padres de familia.	31,4500	31,418	,401	,751
La I.E brinda una atención individualizada a los usuarios.	31,4500	30,682	,398	,751
En la I.E los trabajadores administrativos atienden de manera paciente y con amabilidad.	31,5000	32,368	,303	,759
Los trabajadores administrativos de la I.E están capacitados para resolver las dificultades que se presentan	31,5500	33,524	,117	,774

Los trabajadores administrativos de la I.E brindan una atención personalizada	31,4500	30,261	,494	,743
La I.E brinda seguridad y confidencialidad cuando realizas tus tramites.	31,4000	31,832	,327	,757
Los trabajadores administrativos de la I.E te brindan información dentro de los plazos establecidos	31,7000	31,589	,447	,749
La I.E brinda un servicio de manera oportuna	31,3500	30,871	,551	,742
Los trabajadores administrativos de la I.E muestran disponibilidad para ayudar a los padres de familia en sus distintos requerimientos	31,6000	30,253	,611	,736
En la I.E queda usted satisfecho (a) con las respuestas a sus peticiones.	31,5500	31,524	,309	,759

Anexo 8. Autorización para aplicación de instrumentos de recolección de datos.



N° 80070 "NUESTRA SEÑORA DEL PERPETUO SOCORRO"
NIVELES: INICIAL, PRIMARIA Y SECUNDARIA DE MENORES-1936
ESTUDIO, INVESTIGACIÓN Y CREATIVIDAD
I.E. APTITUD: AULAS PARA APRENDER A PENSAR



Virú, 01 de junio de 2023

OFICIO N° 103-23-I.E. N° 80070 "N.S.P.S"-D

SEÑOR : Mg. RICARDO BENITES ALIAGA
JEFE DE LA ESCUELA DE POSGRADO-TRUJILLO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ASUNTO : **AUTORIZA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA DESARROLLO DE TESIS**

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente a nombre de la I.E. N° 80070 "Nuestra Señora del Perpetuo Socorro" de Virú, a la cual me honro en dirigir y, a la vez, acusar respuesta a la carta N° 205-2023-UCV-VA-EPG-F01/J, en la que se solicita autorización para aplicar instrumentos para el desarrollo de tesis denominada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA, LA LIBERTAD, 2023" del estudiante ERNESTO AQUILES MOZO JIMÉNEZ, del programa de MESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

Sobre el particular, mi Despacho autoriza la aplicación de dichos instrumentos para el desarrollo de su referida tesis en nuestra Institución Educativa.

Es propicia la oportunidad para reiterarle mi aprecio y estima personal.

Atentamente,


Lic. Teodoro Bernabé Pereda
DIRECTOR I.E. 80070

DNI: 18044711

c.c. ARCHIVO
TBP/I.E.80070-D

"I.E. 80070 "N.S.P.S." APTITUD: PROMOVRIENDO LAS HABILIDADES DEL PENSAMIENTO SUPERIOR"

Calle Manco Cápac N° 300-Virú-Barrio El Alto

Anexo 9. Base de Datos

NOMBRES Y APELLIDOS	PLANEACIÓN						ORGANIZACIÓN					DIRECCIÓN						CONTROL					GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	1	2	3	4	PTJE	NIVEL	5	6	7	PTJE	NIVEL	8	9	10	11	PTJE	NIVEL	12	13	14	15	PTJE	NIVEL	PTJE	NIVEL
PF1	1	2	2	1	6	Mala	1	2	1	4	Mala	2	1	1	1	5	Mala	2	1	1	1	5	Mala	20	Mala
PF2	2	1	2	3	8	Regular	2	3	1	6	Regular	2	2	2	3	9	Regular	2	2	3	3	10	Buena	33	Regular
PF3	3	1	2	2	8	Regular	2	1	3	6	Regular	2	1	1	1	5	Mala	2	1	3	3	9	Regular	28	Regular
PF4	3	3	2	3	11	Buena	1	3	2	6	Regular	3	3	3	2	11	Buena	2	3	1	2	8	Regular	36	Buena
PF5	2	2	3	3	10	Buena	2	3	2	7	Regular	1	3	2	3	9	Regular	1	3	3	3	10	Buena	36	Buena
PF6	2	1	1	2	6	Mala	2	2	2	6	Regular	2	1	2	2	7	Regular	1	2	2	1	6	Mala	25	Mala
PF7	2	1	1	2	6	Mala	2	2	1	5	Mala	1	1	1	2	5	Mala	2	3	2	2	9	Regular	25	Mala
PF8	2	2	1	2	7	Regular	2	1	2	5	Mala	2	2	2	1	7	Regular	2	2	3	2	9	Regular	28	Regular
PF9	2	2	3	3	10	Buena	2	3	2	7	Regular	2	2	3	3	10	Buena	2	2	3	3	10	Buena	37	Buena
PF10	2	2	2	2	8	Regular	3	3	3	9	Buena	3	1	1	3	8	Regular	3	3	3	3	12	Buena	37	Buena
PF11	2	3	3	3	11	Buena	3	2	2	7	Regular	2	1	1	1	5	Mala	2	1	1	2	6	Mala	29	Regular
PF12	2	2	2	2	8	Regular	3	3	3	9	Buena	3	3	3	3	12	Buena	3	1	1	2	7	Regular	36	Buena
PF13	1	2	2	1	6	Mala	3	1	2	6	Regular	2	1	3	2	8	Regular	3	3	2	1	9	Regular	29	Regular
PF14	1	1	2	2	6	Mala	2	2	3	7	Regular	3	2	3	2	10	Buena	2	3	3	3	11	Buena	34	Regular
PF15	2	2	2	2	8	Regular	2	1	1	4	Mala	1	1	2	3	7	Regular	3	3	3	3	12	Buena	31	Regular
PF16	3	3	3	2	11	Buena	3	3	3	9	Buena	2	3	2	1	8	Regular	3	2	3	3	11	Buena	39	Buena
PF17	2	1	3	1	7	Regular	2	2	1	5	Mala	3	2	1	3	9	Regular	3	3	1	3	10	Buena	31	Regular
PF18	1	2	2	1	6	Mala	3	3	2	8	Buena	2	1	1	2	6	Mala	1	1	1	1	4	Mala	24	Mala
PF19	3	3	3	2	11	Buena	2	3	2	7	Regular	1	1	1	3	6	Mala	2	1	1	2	6	Mala	30	Regular
PF20	2	1	1	2	6	Mala	2	3	2	7	Regular	3	3	2	2	10	Buena	3	1	1	1	6	Mala	29	Regular
PF21	2	1	3	3	9	Regular	2	3	2	7	Regular	3	3	2	3	11	Buena	1	2	1	2	6	Mala	33	Regular
PF22	3	1	3	2	9	Regular	3	3	1	7	Regular	3	2	2	3	10	Buena	1	3	1	3	8	Regular	34	Regular
PF23	2	2	1	1	6	Mala	1	2	3	6	Regular	3	3	3	3	12	Buena	3	3	3	3	12	Buena	36	Buena

PF24	2	2	3	3	10	Buena	2	3	2	7	Regular	3	2	2	3	10	Buena	2	2	2	2	8	Regular	35	Regular
PF25	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	2	8	Regular	30	Regular
PF26	3	3	3	3	12	Buena	2	2	3	7	Regular	2	3	3	3	11	Buena	2	2	2	2	8	Regular	38	Buena
PF27	2	3	3	2	10	Buena	3	3	2	8	Buena	2	2	3	2	9	Regular	2	2	3	1	8	Regular	35	Regular
PF28	3	2	3	2	10	Buena	2	3	3	8	Buena	1	2	2	3	8	Regular	3	2	2	2	9	Regular	35	Regular
PF29	3	1	2	1	7	Regular	2	3	2	7	Regular	3	2	3	3	11	Buena	2	2	2	1	7	Regular	32	Regular
PF30	1	2	2	3	8	Regular	2	3	2	7	Regular	3	1	3	2	9	Regular	3	2	3	2	10	Buena	34	Regular
PF31	2	2	3	2	9	Regular	3	2	1	6	Regular	2	3	2	1	8	Regular	3	2	1	2	8	Regular	31	Regular
PF32	2	2	3	2	9	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	2	3	9	Regular	2	1	2	2	7	Regular	31	Regular
PF33	3	2	2	3	10	Buena	3	3	1	7	Regular	3	3	3	2	11	Buena	2	1	1	2	6	Mala	34	Regular
PF34	2	2	2	2	8	Regular	2	2	3	7	Regular	3	3	3	3	12	Buena	3	3	3	3	12	Buena	39	Buena
PF35	1	1	1	1	4	Mala	1	1	2	4	Mala	2	2	2	3	9	Regular	3	3	3	3	12	Buena	29	Regular
PF36	1	1	2	2	6	Mala	3	3	3	9	Buena	3	1	1	1	6	Mala	3	3	3	3	12	Buena	33	Regular
PF37	1	2	2	2	7	Regular	2	2	3	7	Regular	3	3	3	3	12	Buena	3	1	1	1	6	Mala	32	Regular
PF38	2	2	2	2	8	Regular	3	3	3	9	Buena	3	1	1	1	6	Mala	1	2	2	2	7	Regular	30	Regular
PF39	1	1	2	2	6	Mala	3	2	2	7	Regular	3	2	3	1	9	Regular	1	2	2	2	7	Regular	29	Regular
PF40	1	1	2	2	6	Mala	2	3	3	8	Buena	3	3	1	1	8	Regular	1	1	1	1	4	Mala	26	Regular
PF41	1	2	2	2	7	Regular	2	3	3	8	Buena	3	3	3	3	12	Buena	3	3	3	3	12	Buena	39	Buena
PF42	2	2	2	2	8	Regular	3	3	3	9	Buena	3	3	3	1	10	Buena	1	2	2	2	7	Regular	34	Regular
PF43	1	1	1	1	4	Mala	1	2	2	5	Mala	2	2	2	3	9	Regular	3	1	1	1	6	Mala	24	Mala
PF44	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	6	Regular	2	1	1	1	5	Mala	3	3	3	3	12	Buena	31	Regular
PF45	1	1	1	1	4	Mala	1	2	3	6	Regular	3	3	3	1	10	Buena	1	2	1	2	6	Mala	26	Regular
PF46	2	3	3	3	11	Buena	1	1	2	4	Mala	2	3	3	1	9	Regular	1	2	3	2	8	Regular	32	Regular
PF47	2	2	1	1	6	Mala	1	2	2	5	Mala	3	3	3	2	11	Buena	2	3	2	3	10	Buena	32	Regular
PF48	1	2	3	3	9	Regular	3	3	3	9	Buena	3	2	2	1	8	Regular	1	1	2	1	5	Mala	31	Regular
PF49	2	2	1	1	6	Mala	1	2	2	5	Mala	3	2	3	3	11	Buena	3	3	3	2	11	Buena	33	Regular
PF50	1	2	2	2	7	Regular	2	3	3	8	Buena	3	2	2	2	9	Regular	1	1	3	3	8	Regular	32	Regular

PF51	3	2	3	2	10	Buena	2	1	1	4	Mala	3	3	3	2	11	Buena	1	1	1	2	5	Mala	30	Regular
PF52	1	2	3	3	9	Regular	3	3	1	7	Regular	1	1	2	2	6	Mala	2	3	3	3	11	Buena	33	Regular
PF53	1	2	2	2	7	Regular	2	2	2	6	Regular	1	1	1	1	4	Mala	2	2	2	2	8	Regular	25	Mala
PF54	2	2	1	1	6	Mala	1	3	3	7	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	2	8	Regular	29	Regular
PF55	2	2	1	1	6	Mala	3	3	3	9	Buena	2	1	1	1	5	Mala	1	1	1	1	4	Mala	24	Mala
PF56	2	2	1	1	6	Mala	3	3	3	9	Buena	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	2	8	Regular	31	Regular
PF57	2	2	1	1	6	Mala	3	3	2	8	Buena	3	3	3	3	12	Buena	3	2	3	2	10	Buena	36	Buena
PF58	2	1	1	1	5	Mala	1	1	1	3	Mala	1	2	2	2	7	Regular	2	2	3	3	10	Buena	25	Mala
PF59	2	2	1	1	6	Mala	1	2	3	6	Regular	3	3	3	3	12	Buena	3	3	3	3	12	Buena	36	Buena
PF60	3	3	3	3	12	Buena	2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	3	2	2	9	Regular	35	Regular
PF61	2	2	3	3	10	Buena	2	2	2	6	Regular	1	1	1	3	6	Mala	3	2	3	3	11	Buena	33	Regular
PF62	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	2	8	Regular	30	Regular
PF63	3	3	3	3	12	Buena	3	1	1	5	Mala	1	1	1	1	4	Mala	1	1	3	2	7	Regular	28	Regular
PF64	1	2	2	1	6	Mala	1	1	1	3	Mala	1	1	2	2	6	Mala	1	1	1	1	4	Mala	19	Mala
PF65	2	2	1	1	6	Mala	1	2	2	5	Mala	2	2	1	1	6	Mala	3	3	3	3	12	Buena	29	Regular
PF66	1	2	1	1	5	Mala	2	1	2	5	Mala	1	1	2	3	7	Regular	1	1	2	1	5	Mala	22	Mala
PF67	3	2	3	2	10	Buena	2	2	3	7	Regular	2	1	3	3	9	Regular	2	1	2	2	7	Regular	33	Regular
PF68	3	1	2	3	9	Regular	2	2	3	7	Regular	2	1	3	3	9	Regular	3	3	1	1	8	Regular	33	Regular
PF69	2	2	1	2	7	Regular	2	2	2	6	Regular	3	3	2	2	10	Buena	3	3	2	3	11	Buena	34	Regular
PF70	2	2	3	3	10	Buena	2	2	3	7	Regular	3	3	3	3	12	Buena	2	3	3	2	10	Buena	39	Buena
PF71	2	3	3	2	10	Buena	2	2	1	5	Mala	2	1	2	2	7	Regular	2	2	2	2	8	Regular	30	Regular
PF72	2	1	3	3	9	Regular	1	1	3	5	Mala	3	2	3	3	11	Buena	2	2	3	3	10	Buena	35	Regular
PF73	2	1	2	2	7	Regular	1	2	1	4	Mala	1	1	2	3	7	Regular	3	2	2	3	10	Buena	28	Regular
PF74	3	2	2	3	10	Buena	3	3	3	9	Buena	3	3	3	3	12	Buena	3	2	3	3	11	Buena	42	Buena
PF75	1	2	3	2	8	Regular	1	2	2	5	Mala	2	1	2	2	7	Regular	1	2	2	3	8	Regular	28	Regular
PF76	2	1	3	2	8	Regular	2	1	1	4	Mala	2	2	1	1	6	Mala	2	1	2	2	7	Regular	25	Mala
PF77	1	1	1	2	5	Mala	2	2	3	7	Regular	3	3	2	2	10	Buena	2	2	2	2	8	Regular	30	Regular

PF78	1	2	2	2	7	Regular	2	2	2	6	Regular	1	1	2	2	6	Mala	2	2	1	1	6	Mala	25	Mala
PF79	3	3	3	3	12	Buena	3	3	3	9	Buena	3	3	3	3	12	Buena	3	3	3	3	12	Buena	45	Buena
PF80	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	6	Regular	3	3	2	2	10	Buena	2	2	2	2	8	Regular	32	Regular
PF81	3	2	3	2	10	Buena	2	2	3	7	Regular	3	3	2	3	11	Buena	3	3	3	2	11	Buena	39	Buena
PF82	3	1	2	3	9	Regular	1	2	2	5	Mala	3	2	1	2	8	Regular	3	1	3	3	10	Buena	32	Regular
PF83	2	3	3	2	10	Buena	2	2	2	6	Regular	1	1	1	2	5	Mala	1	2	3	3	9	Regular	30	Regular
PF84	2	3	3	2	10	Buena	2	2	2	6	Regular	3	3	3	3	12	Buena	3	1	1	1	6	Mala	34	Regular
PF85	3	3	3	1	10	Buena	3	3	3	9	Buena	3	3	2	2	10	Buena	2	2	2	2	8	Regular	37	Buena
PF86	3	3	1	1	8	Regular	3	3	2	8	Buena	2	1	1	1	5	Mala	2	2	2	2	8	Regular	29	Regular
PF87	2	1	3	3	9	Regular	2	3	3	8	Buena	2	3	3	3	11	Buena	3	3	3	3	12	Buena	40	Buena
PF88	2	2	1	1	6	Mala	1	2	2	5	Mala	2	3	3	1	9	Regular	1	1	1	2	5	Mala	25	Mala
PF89	2	2	3	1	8	Regular	1	1	1	3	Mala	1	1	2	2	6	Mala	2	3	3	2	10	Buena	27	Regular
PF90	3	3	2	2	10	Buena	2	2	2	6	Regular	3	3	3	3	12	Buena	3	1	1	1	6	Mala	34	Regular
PF91	2	3	2	3	10	Buena	1	3	2	6	Regular	3	3	2	2	10	Buena	1	3	2	3	9	Regular	35	Regular
PF92	3	3	2	2	10	Buena	2	2	2	6	Regular	2	2	1	1	6	Mala	1	1	1	1	4	Mala	26	Regular
PF93	1	1	1	1	4	Mala	1	1	1	3	Mala	1	1	2	2	6	Mala	2	2	2	2	8	Regular	21	Mala
PF94	2	1	3	1	7	Regular	2	3	2	7	Regular	2	1	3	3	9	Regular	3	1	2	2	8	Regular	31	Regular
PF95	2	1	1	1	5	Mala	2	2	2	6	Regular	2	2	2	1	7	Regular	1	1	2	2	6	Mala	24	Mala
PF96	2	2	2	2	8	Regular	3	3	3	9	Buena	1	2	2	1	6	Mala	2	3	3	3	11	Buena	34	Regular
PF97	2	2	2	2	8	Regular	2	3	1	6	Regular	1	1	1	1	4	Mala	1	3	3		7	Regular	25	Mala
PF98	1	2	1	1	5	Mala	2	1	1	4	Mala	1	2	2	1	6	Mala	1	2	2	2	7	Regular	22	Mala
PF99	2	2	1	3	8	Regular	3	3	3	9	Buena	1	1	2	2	6	Mala	2	2	2	2	8	Regular	31	Regular
PF100	1	1	3	3	8	Regular	2	2	3	7	Regular	2	2	2	2	8	Regular	1	2	2	2	7	Regular	30	Regular
PF101	2	3	3	3	11	Buena	2	2	2	6	Regular	3	3	3	2	11	Buena	2	2	3	3	10	Buena	38	Buena
PF102	3	3	3	2	11	Buena	3	2	1	6	Regular	2	3	3	2	10	Buena	3	3	2	3	11	Buena	38	Buena
PF103	2	3	2	2	9	Regular	3	2	2	7	Regular	2	2	2	2	8	Regular	1	1	1	1	4	Mala	28	Regular
PF104	2	3	2	2	9	Regular	3	2	3	8	Buena	3	3	3	2	11	Buena	2	2	2	2	8	Regular	36	Buena

PF105	2	2	2	2	8	Regular	3	1	2	6	Regular	3	2	2	1	8	Regular	1	2	2	2	7	Regular	29	Regular
PF106	3	1	3	3	10	Buena	1	1	3	5	Mala	3	2	3	1	9	Regular	2	3	2	1	8	Regular	32	Regular
PF107	3	2	3	3	11	Buena	2	3	3	8	Buena	3	2	3	3	11	Buena	3	3	3	3	12	Buena	42	Buena
PF108	2	1	1	2	6	Mala	2	2	2	6	Regular	2	2	3	3	10	Buena	3	3	3	3	12	Buena	34	Regular
PF109	2	1	1	1	5	Mala	1	2	2	5	Mala	2	2	3	2	9	Regular	3	3	3	3	12	Buena	31	Regular
PF110	2	1	1	1	5	Mala	1	1	1	3	Mala	2	2	2	2	8	Regular	2	2	1	1	6	Mala	22	Mala
PF111	1	2	1	1	5	Mala	2	1	2	5	Mala	1	1	2	2	6	Mala	2	1	1	2	6	Mala	22	Mala
PF112	3	3	3	3	12	Buena	3	3	3	9	Buena	3	3	3	3	12	Buena	3	3	3	3	12	Buena	45	Buena
PF113	2	2	3	3	10	Buena	3	2	2	7	Regular	2	3	2	3	10	Buena	3	3	3	3	12	Buena	39	Buena
PF114	2	1	1	2	6	Mala	1	2	2	5	Mala	3	3	3	3	12	Buena	1	1	1	1	4	Mala	27	Regular
PF115	3	2	3	3	11	Buena	2	3	3	8	Buena	1	3	3	2	9	Regular	3	2	3	3	11	Buena	39	Buena
PF116	1	2	2	2	7	Regular	2	2	1	5	Mala	1	3	1	3	8	Regular	2	3	2	2	9	Regular	29	Regular
PF117	1	2	2	1	6	Mala	3	3	2	8	Buena	2	1	1	2	6	Mala	3	3	3	3	12	Buena	32	Regular
PF118	2	2	3	3	10	Buena	3	3	3	9	Buena	3	3	3	2	11	Buena	2	3	2	2	9	Regular	39	Buena
PF119	1	2	3	3	9	Regular	3	2	2	7	Regular	1	1	1	1	4	Mala	1	2	2	2	7	Regular	27	Regular
PF120	2	1	3	3	9	Regular	2	3	3	8	Buena	3	1	3	2	9	Regular	3	2	2	3	10	Buena	36	Buena
PF121	1	2	3	2	8	Regular	2	1	1	4	Mala	1	1	1	1	4	Mala	2	3	3	3	11	Buena	27	Regular
PF122	2	2	2	2	8	Regular	2	3	2	7	Regular	3	1	2	3	9	Regular	2	2	2	2	8	Regular	32	Regular
PF123	2	3	3	3	11	Buena	3	3	2	8	Buena	2	3	3	3	11	Buena	3	3	3	3	12	Buena	42	Buena
PF124	3	1	2	3	9	Regular	1	3	2	6	Regular	3	3	3	3	12	Buena	2	2	3	2	9	Regular	36	Buena
PF125	3	3	2	3	11	Buena	2	3	2	7	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	2	8	Regular	34	Regular
PF126	3	2	3	2	10	Buena	2	2	3	7	Regular	3	3	2	2	10	Buena	2	2	2	3	9	Regular	36	Buena
PF127	1	1	1	1	4	Mala	1	1	1	3	Mala	1	2	2	1	6	Mala	1	2	1	1	5	Mala	18	Mala
PF128	3	1	2	3	9	Regular	2	2	1	5	Mala	3	3	3	3	12	Buena	2	2	3	3	10	Buena	36	Buena
PF129	2	2	2	3	9	Regular	3	3	2	8	Buena	2	2	3	2	9	Regular	2	1	2	2	7	Regular	33	Regular
PF130	3	3	3	3	12	Buena	3	3	3	9	Buena	3	3	3	3	12	Buena	2	2	3	3	10	Buena	43	Buena
PF131	2	2	1	2	7	Regular	1	2	2	5	Mala	1	2	2	1	6	Mala	1	1	2	2	6	Mala	24	Mala

PF132	2	2	1	2	7	Regular	3	2	3	8	Buena	2	1	3	2	8	Regular	2	2	3	2	9	Regular	32	Regular
PF133	3	2	3	3	11	Buena	3	3	3	9	Buena	3	2	3	3	11	Buena	2	2	3	3	10	Buena	41	Buena
PF134	2	3	3	3	11	Buena	3	3	2	8	Buena	2	3	3	3	11	Buena	3	3	3	3	12	Buena	42	Buena
PF135	2	2	3	3	10	Buena	2	1	1	4	Mala	2	1	3	1	7	Regular	2	2	1	3	8	Regular	29	Regular
PF136	3	3	2	3	11	Buena	2	3	3	8	Buena	3	2	2	3	10	Buena	2	3	3	3	11	Buena	40	Buena
PF137	3	2	3	3	11	Buena	2	3	2	7	Regular	2	3	3	2	10	Buena	3	2	1	2	8	Regular	36	Buena
PF138	3	2	2	2	9	Regular	1	2	1	4	Mala	3	2	2	2	9	Regular	1	1	1	2	5	Mala	27	Regular
PF139	2	1	2	2	7	Regular	2	2	2	6	Regular	3	3	3	1	10	Buena	2	2	2	3	9	Regular	32	Regular
PF140	2	1	1	3	7	Regular	1	1	2	4	Mala	3	1	2	2	8	Regular	2	1	2	3	8	Regular	27	Regular
PF141	2	3	2	3	10	Buena	3	2	3	8	Buena	3	2	3	2	10	Buena	3	2	3	2	10	Buena	38	Buena
PF142	2	1	3	3	9	Regular	2	3	2	7	Regular	3	3	2	3	11	Buena	3	2	2	3	10	Buena	37	Buena
PF143	2	2	2	2	8	Regular	3	3	3	9	Buena	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	2	8	Regular	33	Regular
PF144	2	1	2	2	7	Regular	1	2	1	4	Mala	3	3	2	2	10	Buena	2	2	2	2	8	Regular	29	Regular
PF145	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	6	Regular	3	3	2	2	10	Buena	2	2	2	2	8	Regular	32	Regular
PF146	3	3	2	3	11	Buena	3	3	2	8	Buena	3	2	2	3	10	Buena	2	2	3	3	10	Buena	39	Buena
PF147	2	1	2	2	7	Regular	1	2	2	5	Mala	1	1	2	2	6	Mala	2	1	1	2	6	Mala	24	Mala
PF148	2	2	2	3	9	Regular	2	3	3	8	Buena	3	3	3	3	12	Buena	2	2	1	2	7	Regular	36	Buena
PF149	2	2	2	2	8	Regular	2	1	1	4	Mala	2	2	1	2	7	Regular	2	1	2	2	7	Regular	26	Regular
PF150	1	2	2	3	8	Regular	2	3	2	7	Regular	2	3	2	2	9	Regular	3	2	1	3	9	Regular	33	Regular
PF151	1	2	1	2	6	Mala	1	1	2	4	Mala	2	2	2	1	7	Regular	2	1	2	2	7	Regular	24	Mala
PF152	1	1	2	2	6	Mala	2	2	2	6	Regular	2	2	3	3	10	Buena	3	3	3	3	12	Buena	34	Regular
PF153	1	1	1	2	5	Mala	2	3	3	8	Buena	3	3	2	2	10	Buena	2	2	2	2	8	Regular	31	Regular
PF154	2	1	2	2	7	Regular	2	2	3	7	Regular	3	2	2	2	9	Regular	1	1	2	2	6	Mala	29	Regular
PF155	1	1	1	2	5	Mala	2	2	3	7	Regular	3	3	3	3	12	Buena	3	3	3	3	12	Buena	36	Buena
PF156	2	2	2	1	7	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	1	2	7	Regular	3	3	2	2	10	Buena	30	Regular
PF157	2	2	3	3	10	Buena	3	2	1	6	Regular	3	3	1	3	10	Buena	2	3	3	2	10	Buena	36	Buena
PF158	2	2	2	3	9	Regular	2	3	2	7	Regular	2	1	2	2	7	Regular	3	3	3	3	12	Buena	35	Regular

PF159	2	3	2	2	9	Regular	3	1	2	6	Regular	1	3	2	2	8	Regular	3	2	2	1	8	Regular	31	Regular
PF160	2	2	1	2	7	Regular	1	1	1	3	Mala	2	1	3	1	7	Regular	1	1	1	1	4	Mala	21	Mala
PF161	2	2	2	2	8	Regular	3	3	2	8	Buena	3	2	2	3	10	Buena	2	2	2	2	8	Regular	34	Regular
PF162	3	1	2	3	9	Regular	2	2	2	6	Regular	2	3	2	2	9	Regular	3	2	3	2	10	Buena	34	Regular
PF163	2	3	2	2	9	Regular	2	1	1	4	Mala	2	1	1	3	7	Regular	3	1	3	2	9	Regular	29	Regular
PF164	3	3	3	3	12	Buena	3	3	3	9	Buena	3	3	3	3	12	Buena	3	3	3	3	12	Buena	45	Buena
PF165	2	2	2	2	8	Regular	2	1	2	5	Mala	2	1	2	2	7	Regular	2	2	2	3	9	Regular	29	Regular
PF166	3	3	3	3	12	Buena	3	3	2	8	Buena	3	3	2	3	11	Buena	3	3	3	3	12	Buena	43	Buena
PF167	2	2	2	2	8	Regular	1	3	2	6	Regular	1	2	2	2	7	Regular	1	1	1	2	5	Mala	26	Regular
PF168	2	1	3	2	8	Regular	2	3	2	7	Regular	3	2	2	3	10	Buena	1	3	1	2	7	Regular	32	Regular
PF169	3	3	2	3	11	Buena	2	3	3	8	Buena	1	2	3	2	8	Regular	3	3	3	3	12	Buena	39	Buena
PF170	2	1	2	2	7	Regular	1	2	2	5	Mala	1	1	1	2	5	Mala	2	1	1	2	6	Mala	23	Mala
PF171	2	1	2	2	7	Regular	2	3	2	7	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	2	8	Regular	30	Regular
PF172	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	2	8	Regular	30	Regular
PF173	2	2	2	2	8	Regular	2	1	2	5	Mala	2	3	2	2	9	Regular	2	1	2	2	7	Regular	29	Regular
PF174	2	1	2	2	7	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	1	2	1	2	6	Mala	27	Regular
PF175	3	3	3	3	12	Buena	3	3	3	9	Buena	2	1	3	3	9	Regular	2	3	3	3	11	Buena	41	Buena
PF176	3	3	3	1	10	Buena	2	3	3	8	Buena	3	2	2	1	8	Regular	3	2	2	2	9	Regular	35	Regular
PF177	2	1	2	2	7	Regular	3	3	1	7	Regular	2	1	2	3	8	Regular	3	3	3	3	12	Buena	34	Regular
PF178	3	2	2	3	10	Buena	1	3	2	6	Regular	3	3	2	2	10	Buena	3	2	3	2	10	Buena	36	Buena
PF179	3	3	3	3	12	Buena	2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	3	3	3	11	Buena	37	Buena
PF180	2	2	2	3	9	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	3	2	9	Regular	2	2	3	3	10	Buena	34	Regular
PF181	3	3	3	3	12	Buena	3	3	3	9	Buena	3	3	3	3	12	Buena	3	3	3	3	12	Buena	45	Buena
PF182	2	2	2	2	8	Regular	2	3	3	8	Buena	3	3	3	1	10	Buena	2	2	3	3	10	Buena	36	Buena
PF183	2	1	2	2	7	Regular	1	3	1	5	Mala	3	3	2	2	10	Buena	1	3	3	3	10	Buena	32	Regular
PF184	3	3	3	3	12	Buena	3	3	3	9	Buena	2	3	3	2	10	Buena	2	3	3	2	10	Buena	41	Buena
PF185	2	2	3	2	9	Regular	2	1	2	5	Mala	3	2	2	3	10	Buena	3	3	1	2	9	Regular	33	Regular

PF186	2	2	1	2	7	Regular	2	1	2	5	Mala	2	2	1	1	6	Mala	2	2	2	2	8	Regular	26	Regular
PF187	3	3	3	3	12	Buena	2	3	3	8	Buena	3	3	2	3	11	Buena	3	3	2	3	11	Buena	42	Buena
PF188	1	2	2	3	8	Regular	3	3	3	9	Buena	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	1	7	Regular	32	Regular
PF189	3	3	3	3	12	Buena	3	3	3	9	Buena	3	3	3	3	12	Buena	2	2	3	2	9	Regular	42	Buena
PF190	1	2	2	2	7	Regular	3	1	1	5	Mala	1	2	3	3	9	Regular	3	3	1	1	8	Regular	29	Regular
PF191	1	2	2	2	7	Regular	3	3	3	9	Buena	3	2	2	2	9	Regular	2	2	2	2	8	Regular	33	Regular
PF192	2	2	3	3	10	Buena	3	3	1	7	Regular	1	1	2	2	6	Mala	2	2	1	2	7	Regular	30	Regular
PF193	3	3	3	3	12	Buena	3	3	3	9	Buena	3	3	3	3	12	Buena	3	3	3	3	12	Buena	45	Buena
PF194	3	2	3	3	11	Buena	2	2	3	7	Regular	3	3	3	3	12	Buena	3	3	3	3	12	Buena	42	Buena
PF195	3	2	2	2	9	Regular	2	2	3	7	Regular	1	2	2	2	7	Regular	2	2	2	2	8	Regular	31	Regular
PF196	2	2	2	1	7	Regular	1	1	1	3	Mala	1	1	2	1	5	Mala	1	1	1	1	4	Mala	19	Mala
PF197	3	2	3	1	9	Regular	1	2	2	5	Mala	3	3	3	3	12	Buena	1	1	1	2	5	Mala	31	Regular
PF198	2	1	2	1	6	Mala	1	1	1	3	Mala	1	1	1	2	5	Mala	1	1	1	1	4	Mala	18	Mala
PF199	2	1	3	3	9	Regular	1	1	2	4	Mala	2	3	3	1	9	Regular	2	2	2	3	9	Regular	31	Regular
PF200	2	3	2	2	9	Regular	2	3	2	7	Regular	2	1	2	2	7	Regular	2	2	2	2	8	Regular	31	Regular
PF201	2	2	2	2	8	Regular	2	3	2	7	Regular	3	3	3	1	10	Buena	2	2	3	3	10	Buena	35	Regular
PF202	2	2	2	2	8	Regular	2	3	2	7	Regular	2	3	2	2	9	Regular	2	2	3	2	9	Regular	33	Regular
PF203	1	2	2	2	7	Regular	1	2	1	4	Mala	1	1	1	2	5	Mala	1	1	1	2	5	Mala	21	Mala
PF204	2	3	2	3	10	Buena	1	3	3	7	Regular	2	2	3	3	10	Buena	3	2	1	3	9	Regular	36	Buena
PF205	2	2	2	2	8	Regular	2	1	1	4	Mala	1	1	1	1	4	Mala	1	3	3	3	10	Buena	26	Regular
PF206	2	2	2	1	7	Regular	1	1	1	3	Mala	3	1	1	1	6	Mala	1	3	3	3	10	Buena	26	Regular
PF207	2	2	3	3	10	Buena	3	3	3	9	Buena	2	2	2	2	8	Regular	2	3	3	3	11	Buena	38	Buena
PF208	2	2	2	2	8	Regular	2	3	2	7	Regular	2	2	3	2	9	Regular	2	3	3	2	10	Buena	34	Regular
PF209	2	2	2	2	8	Regular	2	2	1	5	Mala	3	2	2	3	10	Buena	2	1	2	2	7	Regular	30	Regular
PF210	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	6	Regular	3	3	3	3	12	Buena	3	3	3	3	12	Buena	38	Buena
PF211	2	2	2	3	9	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	3	2	9	Regular	2	2	1	2	7	Regular	31	Regular
PF212	3	2	2	2	9	Regular	2	2	2	6	Regular	3	2	2	3	10	Buena	3	2	2	2	9	Regular	34	Regular

PF213	2	2	3	3	10	Buena	3	3	3	9	Buena	2	2	2	3	9	Regular	3	2	2	2	9	Regular	37	Buena
PF214	2	3	3	1	9	Regular	2	2	2	6	Regular	3	3	3	1	10	Buena	1	2	2	2	7	Regular	32	Regular
PF215	1	3	3	2	9	Regular	2	1	1	4	Mala	1	2	3	3	9	Regular	3	3	3	2	11	Buena	33	Regular
PF216	2	2	3	3	10	Buena	3	3	3	9	Buena	3	2	2	2	9	Regular	2	2	2	1	7	Regular	35	Regular
PF217	3	3	3	3	12	Buena	2	2	2	6	Regular	2	1	1	1	5	Mala	1	1	2	2	6	Mala	29	Regular
PF218	1	1	3	3	8	Regular	2	2	3	7	Regular	2	2	3	3	10	Buena	3	3	3	2	11	Buena	36	Buena
PF219	2	1	2	2	7	Regular	2	1	2	5	Mala	1	1	1	1	4	Mala	1	2	2	2	7	Regular	23	Mala
PF220	2	2	2	3	9	Regular	3	3	3	9	Buena	3	2	2	3	10	Buena	3	2	2	2	9	Regular	37	Buena
PF221	2	3	3	3	11	Buena	3	3	3	9	Buena	3	3	3	3	12	Buena	3	3	2	2	10	Buena	42	Buena
PF222	2	1	1	2	6	Mala	3	3	1	7	Regular	2	2	2	3	9	Regular	3	3	2	2	10	Buena	32	Regular
PF223	2	3	2	2	9	Regular	1	3	1	5	Mala	1	1	2	2	6	Mala	3	3	3	1	10	Buena	30	Regular
PF224	2	3	3	3	11	Buena	2	2	3	7	Regular	3	3	3	2	11	Buena	1	2	1	2	6	Mala	35	Regular
PF225	1	1	1	1	4	Mala	1	3	3	7	Regular	3	3	3	2	11	Buena	2	2	2	2	8	Regular	30	Regular
PF226	2	2	2	3	9	Regular	3	2	3	8	Buena	2	3	3	3	11	Buena	1	1	1	2	5	Mala	33	Regular
PF227	1	3	3	3	10	Buena	3	3	2	8	Buena	2	3	3	2	10	Buena	2	3	2	3	10	Buena	38	Buena
PF228	3	2	2	2	9	Regular	2	1	3	6	Regular	1	2	3	2	8	Regular	2	3	3	3	11	Buena	34	Regular
PF229	1	3	2	1	7	Regular	1	2	3	6	Regular	2	2	3	2	9	Regular	3	2	3	2	10	Buena	32	Regular
PF230	3	3	3	3	12	Buena	3	3	3	9	Buena	3	2	1	1	7	Regular	1	2	2	2	7	Regular	35	Regular
PF231	1	2	2	2	7	Regular	2	2	2	6	Regular	2	3	1	1	7	Regular	1	2	1	3	7	Regular	27	Regular
PF232	2	2	3	1	8	Regular	1	1	1	3	Mala	1	3	1	3	8	Regular	2	2	3	3	10	Buena	29	Regular
PF233	2	3	3	2	10	Buena	2	1	1	4	Mala	1	3	1	1	6	Mala	2	3	2	1	8	Regular	28	Regular
PF234	2	2	2	2	8	Regular	2	2	1	5	Mala	2	2	1	2	7	Regular	1	2	2	1	6	Mala	26	Regular
PF235	2	2	1	1	6	Mala	1	1	1	3	Mala	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	2	8	Regular	25	Mala
PF236	3	1	1	1	6	Mala	2	2	3	7	Regular	3	2	3	2	10	Buena	3	2	3	2	10	Buena	33	Regular
PF237	2	2	2	1	7	Regular	1	2	3	6	Regular	3	2	2	2	9	Regular	3	3	1	2	9	Regular	31	Regular
PF238	3	2	2	1	8	Regular	3	2	1	6	Regular	3	3	3	2	11	Buena	2	1	1	1	5	Mala	30	Regular
PF239	2	3	2	2	9	Regular	2	2	3	7	Regular	2	1	2	3	8	Regular	3	2	2	1	8	Regular	32	Regular

PF240	3	1	2	1	7	Regular	2	3	3	8	Buena	2	2	2	2	8	Regular	3	2	1	1	7	Regular	30	Regular
PF241	1	2	3	3	9	Regular	2	2	3	7	Regular	3	2	3	3	11	Buena	2	1	3	2	8	Regular	35	Regular
PF242	3	2	2	3	10	Buena	3	2	3	8	Buena	2	3	2	3	10	Buena	3	2	1	2	8	Regular	36	Buena
PF243	2	2	1	2	7	Regular	3	1	1	5	Mala	2	2	1	2	7	Regular	2	2	2	3	9	Regular	28	Regular
PF244	2	1	1	2	6	Mala	1	1	2	4	Mala	2	3	3	3	11	Buena	2	3	2	2	9	Regular	30	Regular
PF245	1	3	3	3	10	Buena	3	3	3	9	Buena	2	3	1	2	8	Regular	3	3	3	3	12	Buena	39	Buena
PF246	1	2	2	2	7	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	3	1	8	Regular	2	1	2	2	7	Regular	28	Regular
PF247	3	2	3	3	11	Buena	2	2	3	7	Regular	3	2	3	2	10	Buena	3	2	2	3	10	Buena	38	Buena
PF248	2	3	1	3	9	Regular	2	3	1	6	Regular	2	3	3	2	10	Buena	2	2	1	3	8	Regular	33	Regular
PF249	1	3	3	2	9	Regular	3	3	3	9	Buena	2	2	2	1	7	Regular	3	2	3	3	11	Buena	36	Buena
PF250	1	2	3	2	8	Regular	1	2	3	6	Regular	2	3	2	2	9	Regular	3	2	1	3	9	Regular	32	Regular
PF251	3	1	3	3	10	Buena	3	2	1	6	Regular	3	1	2	2	8	Regular	1	1	2	3	7	Regular	31	Regular
PF252	2	2	3	3	10	Buena	2	3	1	6	Regular	1	3	2	3	9	Regular	2	1	3	3	9	Regular	34	Regular
PF253	1	2	3	3	9	Regular	3	2	3	8	Buena	2	1	3	2	8	Regular	3	3	1	3	10	Buena	35	Regular
PF254	3	3	2	2	10	Buena	3	2	3	8	Buena	1	3	1	2	7	Regular	3	1	3	2	9	Regular	34	Regular
PF255	2	2	3	3	10	Buena	2	1	2	5	Mala	1	2	3	3	9	Regular	3	2	2	3	10	Buena	34	Regular
PF256	3	2	3	3	11	Buena	1	2	1	4	Mala	2	3	3	2	10	Buena	3	1	3	2	9	Regular	34	Regular
PF257	1	3	3	2	9	Regular	2	1	2	5	Mala	2	1	2	1	6	Mala	1	1	2	1	5	Mala	25	Mala
PF258	2	3	3	3	11	Buena	1	1	2	4	Mala	2	3	2	3	10	Buena	3	3	1	2	9	Regular	34	Regular
PF259	3	2	3	2	10	Buena	2	2	2	6	Regular	3	3	3	2	11	Buena	1	3	3	3	10	Buena	37	Buena
PF260	3	3	2	1	9	Regular	2	3	3	8	Buena	3	2	1	2	8	Regular	3	2	3	1	9	Regular	34	Regular
PF261	1	1	1	1	4	Mala	1	1	1	3	Mala	1	2	2	2	7	Regular	2	2	2	3	9	Regular	23	Mala
PF262	2	2	2	3	9	Regular	3	3	1	7	Regular	3	3	1	1	8	Regular	3	3	3	3	12	Buena	36	Buena
PF263	2	1	3	3	9	Regular	2	1	1	4	Mala	2	3	3	2	10	Buena	2	1	2	3	8	Regular	31	Regular
PF264	3	3	2	1	9	Regular	1	1	2	4	Mala	1	1	2	2	6	Mala	2	2	1	2	7	Regular	26	Regular
PF265	3	2	3	3	11	Buena	1	2	1	4	Mala	1	2	3	2	8	Regular	1	3	2	2	8	Regular	31	Regular
PF266	2	1	2	1	6	Mala	1	2	3	6	Regular	2	1	2	3	8	Regular	2	2	2	2	8	Regular	28	Regular

PF267	3	2	2	1	8	Regular	2	3	2	7	Regular	2	2	2	3	9	Regular	2	2	1	2	7	Regular	31	Regular
PF268	2	3	2	2	9	Regular	3	3	3	9	Buena	2	2	3	3	10	Buena	3	2	2	2	9	Regular	37	Buena
PF269	3	1	2	3	9	Regular	3	2	3	8	Buena	1	3	2	1	7	Regular	1	1	2	2	6	Mala	30	Regular
PF270	2	1	3	2	8	Regular	1	1	1	3	Mala	2	3	2	3	10	Buena	1	1	2	2	6	Mala	27	Regular
PF271	1	2	3	3	9	Regular	2	1	1	4	Mala	1	2	2	3	8	Regular	1	1	2	2	6	Mala	27	Regular
PF272	2	3	1	1	7	Regular	2	3	3	8	Buena	1	1	2	3	7	Regular	1	1	2	2	6	Mala	28	Regular
PF273	3	2	1	1	7	Regular	2	3	3	8	Buena	1	1	1	1	4	Mala	1	2	2	3	8	Regular	27	Regular
PF274	3	3	3	3	12	Buena	2	1	1	4	Mala	1	1	2	2	6	Mala	2	2	2	2	8	Regular	30	Regular
PF275	1	2	1	2	6	Mala	1	2	1	4	Mala	1	2	2	2	7	Regular	3	3	2	2	10	Buena	27	Regular
PF276	3	2	3	1	9	Regular	2	3	3	8	Buena	2	1	2	3	8	Regular	2	3	2	3	10	Buena	35	Regular
PF277	2	1	2	2	7	Regular	2	2	1	5	Mala	3	3	3	1	10	Buena	2	1	1	1	5	Mala	27	Regular
PF278	3	2	3	2	10	Buena	3	1	3	7	Regular	2	3	2	2	9	Regular	3	1	1	3	8	Regular	34	Regular
PF279	2	2	3	1	8	Regular	1	1	1	3	Mala	1	3	3	3	10	Buena	3	2	2	2	9	Regular	30	Regular
PF280	2	3	3	2	10	Buena	2	2	2	6	Regular	2	2	1	3	8	Regular	3	3	2	2	10	Buena	34	Regular
PF281	2	3	3	1	9	Regular	1	2	2	5	Mala	3	2	3	1	9	Regular	2	2	2	2	8	Regular	31	Regular
PF282	2	1	2	1	6	Mala	2	1	2	5	Mala	1	2	1	2	6	Mala	1	2	1	2	6	Mala	23	Mala
PF283	2	1	2	3	8	Regular	3	2	1	6	Regular	3	3	3	2	11	Buena	3	2	3	3	11	Buena	36	Buena
PF284	2	1	2	2	7	Regular	3	1	1	5	Mala	2	2	2	2	8	Regular	3	3	3	3	12	Buena	32	Regular
PF285	2	2	2	3	9	Regular	3	1	2	6	Regular	2	3	1	1	7	Regular	2	3	2	3	10	Buena	32	Regular
PF286	2	3	3	1	9	Regular	1	1	1	3	Mala	3	3	2	2	10	Buena	2	2	2	2	8	Regular	30	Regular

TANGIBLE					CONFIABILIDAD					EMPATIA					SEGURIDAD					CALIDAD DE RESPUESTA					CALIDAD DE SERVICIO			
1	2	3	PTJE	NIVEL	4	5	6	7	PTJE	NIVEL	8	9	10	PTJE	NIVEL	11	12	13	PTJE	NIVEL	14	15	16	17	PTJE	NIVEL	PTJE	NIVEL
1	2	1	4	Mala	1	1	1	1	4	Mala	1	2	1	4	Mala	1	2	1	4	Mala	1	1	1	2	5	Mala	21	Mala
3	3	2	8	Buena	3	2	3	3	11	Buena	2	2	2	6	Regular	2	2	2	6	Regular	1	2	2	2	7	Regular	38	Regular
3	3	3	9	Buena	2	1	2	1	6	Mala	1	1	2	4	Mala	2	1	2	5	Mala	1	1	1	1	4	Mala	28	Mala
3	2	1	6	Regular	3	2	3	2	10	Buena	2	3	1	6	Regular	1	3	3	7	Regular	3	3	2	3	11	Buena	40	Regular
2	1	1	4	Mala	2	2	2	1	7	Regular	2	1	1	4	Mala	2	1	2	5	Mala	2	2	2	1	7	Regular	27	Mala
2	3	2	7	Regular	2	1	2	1	6	Mala	1	1	1	3	Mala	1	1	2	4	Mala	1	2	1	1	5	Mala	25	Mala
2	1	2	5	Mala	2	1	3	2	8	Regular	2	3	3	8	Buena	3	3	2	8	Buena	2	2	2	1	7	Regular	36	Regular
1	2	1	4	Mala	2	2	1	2	7	Regular	2	1	2	5	Mala	1	2	2	5	Mala	1	2	1	2	6	Mala	27	Mala
2	2	3	7	Regular	3	3	3	2	11	Buena	2	2	2	6	Regular	2	3	2	7	Regular	2	3	2	3	10	Buena	41	Buena
2	2	3	7	Regular	2	1	1	2	6	Mala	2	3	3	8	Buena	1	2	2	5	Mala	2	2	3	3	10	Buena	36	Regular
3	2	3	8	Buena	1	1	2	2	6	Mala	2	2	3	7	Regular	3	1	1	5	Mala	2	2	2	2	8	Regular	34	Regular
3	3	3	9	Buena	2	2	1	2	7	Regular	3	3	2	8	Buena	1	2	1	4	Mala	2	2	2	3	9	Regular	37	Regular
2	2	1	5	Mala	3	2	2	3	10	Buena	3	1	1	5	Mala	1	2	3	6	Regular	2	2	3	3	10	Buena	36	Regular
3	1	2	6	Regular	1	2	3	1	7	Regular	3	2	2	7	Regular	2	1	1	4	Mala	1	1	1	1	4	Mala	28	Mala
1	1	1	3	Mala	2	3	3	3	11	Buena	2	2	2	6	Regular	2	1	1	4	Mala	1	2	2	2	7	Regular	31	Regular
2	3	3	8	Buena	3	2	3	1	9	Regular	3	1	3	7	Regular	3	3	3	9	Buena	2	3	2	1	8	Regular	41	Buena
2	3	2	7	Regular	2	2	3	3	10	Buena	2	3	2	7	Regular	2	2	2	6	Regular	2	3	2	1	8	Regular	38	Regular
1	2	1	4	Mala	1	1	1	1	4	Mala	1	1	2	4	Mala	3	3	3	9	Buena	3	3	1	1	8	Regular	29	Regular
3	1	3	7	Regular	3	2	2	1	8	Regular	3	3	2	8	Buena	2	3	3	8	Buena	2	2	2	2	8	Regular	39	Regular
1	2	1	4	Mala	3	2	3	1	9	Regular	1	3	2	6	Regular	3	2	3	8	Buena	2	2	3	3	10	Buena	37	Regular
3	2	2	7	Regular	3	2	3	3	11	Buena	3	2	2	7	Regular	3	1	2	6	Regular	2	3	3	3	11	Buena	42	Buena
3	2	2	7	Regular	1	2	2	1	6	Mala	3	3	2	8	Buena	2	1	1	4	Mala	3	3	2	1	9	Regular	34	Regular
3	2	2	7	Regular	3	1	1	1	6	Mala	2	2	3	7	Regular	2	3	2	7	Regular	2	1	1	1	5	Mala	32	Regular
2	3	2	7	Regular	2	2	3	2	9	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	36	Regular
2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	34	Regular

2	3	3	8	Buena	3	3	3	2	11	Buena	3	3	2	8	Buena	2	3	2	7	Regular	2	3	2	1	8	Regular	42	Buena
2	3	2	7	Regular	3	2	3	2	10	Buena	2	2	3	7	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	38	Regular
2	2	1	5	Mala	3	3	3	2	11	Buena	3	2	2	7	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	3	1	8	Regular	37	Regular
1	3	2	6	Regular	2	3	3	3	11	Buena	2	2	1	5	Mala	1	2	2	5	Mala	2	3	3	2	10	Buena	37	Regular
2	3	1	6	Regular	2	2	3	2	9	Regular	2	1	2	5	Mala	2	1	3	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	34	Regular
2	2	3	7	Regular	2	1	2	3	8	Regular	2	1	2	5	Mala	1	2	1	4	Mala	3	1	2	1	7	Regular	31	Regular
3	3	3	9	Buena	3	2	3	2	10	Buena	2	2	2	6	Regular	2	2	3	7	Regular	2	2	2	2	8	Regular	40	Regular
2	2	3	7	Regular	2	2	3	3	10	Buena	1	1	1	3	Mala	2	2	2	6	Regular	2	1	1	1	5	Mala	31	Regular
2	2	2	6	Regular	2	2	1	1	6	Mala	1	3	3	7	Regular	3	3	3	9	Buena	3	3	3	3	12	Buena	40	Regular
2	2	2	6	Regular	2	3	3	3	11	Buena	3	3	3	9	Buena	3	1	1	5	Mala	1	1	1	1	4	Mala	35	Regular
3	3	3	9	Buena	3	2	2	2	9	Regular	2	2	2	6	Regular	3	3	3	9	Buena	3	3	3	3	12	Buena	45	Buena
2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	34	Regular
1	1	1	3	Mala	1	1	2	2	6	Mala	2	2	2	6	Regular	2	2	3	7	Regular	3	3	2	2	10	Buena	32	Regular
2	2	3	7	Regular	3	1	1	1	6	Mala	2	2	2	6	Regular	3	3	3	9	Buena	1	1	1	1	4	Mala	32	Regular
1	1	1	3	Mala	1	1	2	2	6	Mala	2	2	1	5	Mala	1	1	1	3	Mala	1	1	1	1	4	Mala	21	Mala
1	1	1	3	Mala	2	2	2	2	8	Regular	2	2	3	7	Regular	3	1	1	5	Mala	1	1	2	2	6	Mala	29	Regular
2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	3	3	1	7	Regular	1	1	3	5	Mala	3	3	3	3	12	Buena	38	Regular
2	2	1	5	Mala	1	1	1	1	4	Mala	2	2	2	6	Regular	3	3	3	9	Buena	3	3	3	3	12	Buena	36	Regular
2	2	3	7	Regular	3	3	3	3	12	Buena	2	2	2	6	Regular	2	2	1	5	Mala	1	1	1	3	6	Mala	36	Regular
2	2	1	5	Mala	1	2	2	2	7	Regular	2	3	3	8	Buena	3	3	3	9	Buena	1	3	2	2	8	Regular	37	Regular
2	2	1	5	Mala	1	3	2	3	9	Regular	2	3	1	6	Regular	2	3	2	7	Regular	1	2	1	2	6	Mala	33	Regular
2	1	2	5	Mala	2	2	1	1	6	Mala	1	2	2	5	Mala	1	1	1	3	Mala	1	2	2	3	8	Regular	27	Mala
2	2	2	6	Regular	2	3	3	3	11	Buena	1	1	1	3	Mala	2	2	2	6	Regular	2	3	3	3	11	Buena	37	Regular
3	2	2	7	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	2	1	5	Mala	1	1	2	4	Mala	3	3	3	3	12	Buena	36	Regular
3	2	2	7	Regular	2	1	1	1	5	Mala	1	1	1	3	Mala	1	2	2	5	Mala	2	2	3	3	10	Buena	30	Regular
3	3	2	8	Buena	2	3	3	1	9	Regular	1	2	2	5	Mala	3	3	2	8	Buena	2	1	1	1	5	Mala	35	Regular
1	1	1	3	Mala	1	1	2	2	6	Mala	2	2	2	6	Regular	2	2	1	5	Mala	1	1	1	2	5	Mala	25	Mala

2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	2	3	7	Regular	3	3	3	9	Buena	3	1	1	1	6	Mala	36	Regular
2	3	3	8	Buena	3	2	2	2	9	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	2	6	Regular	3	3	3	3	12	Buena	41	Buena
2	3	3	8	Buena	3	2	2	2	9	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	37	Regular
2	1	1	4	Mala	1	1	1	1	4	Mala	1	1	1	3	Mala	1	2	2	5	Mala	2	2	3	3	10	Buena	26	Mala
3	2	2	7	Regular	2	3	3	3	11	Buena	3	3	3	9	Buena	2	2	2	6	Regular	3	3	3	3	12	Buena	45	Buena
2	1	2	5	Mala	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	2	6	Regular	3	3	3	2	11	Buena	36	Regular
2	1	3	6	Regular	3	3	3	3	12	Buena	2	2	2	6	Regular	2	1	1	4	Mala	1	1	1	1	4	Mala	32	Regular
2	1	3	6	Regular	3	2	2	2	9	Regular	1	2	1	4	Mala	1	2	2	5	Mala	2	3	3	3	11	Buena	35	Regular
2	1	2	5	Mala	1	1	1	1	4	Mala	1	1	1	3	Mala	1	3	3	7	Regular	3	3	3	3	12	Buena	31	Regular
2	1	2	5	Mala	2	2	2	2	8	Regular	1	1	1	3	Mala	2	2	2	6	Regular	2	1	2	1	6	Mala	28	Mala
2	1	1	4	Mala	1	1	1	1	4	Mala	1	1	2	4	Mala	2	2	2	6	Regular	1	1	1	1	4	Mala	22	Mala
2	1	1	4	Mala	1	1	1	1	4	Mala	1	2	1	4	Mala	2	2	2	6	Regular	3	3	3	3	12	Buena	30	Regular
3	1	1	5	Mala	2	1	1	2	6	Mala	3	2	2	7	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	32	Regular
2	1	3	6	Regular	1	1	1	2	5	Mala	1	1	1	3	Mala	1	1	1	3	Mala	1	2	2	1	6	Mala	23	Mala
3	3	2	8	Buena	3	2	2	3	10	Buena	2	3	2	7	Regular	3	3	3	9	Buena	1	1	2	2	6	Mala	40	Regular
2	3	2	7	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	1	5	Mala	1	3	3	3	10	Buena	36	Regular
3	2	3	8	Buena	3	2	3	2	10	Buena	2	2	2	6	Regular	2	2	2	6	Regular	3	3	2	2	10	Buena	40	Regular
2	3	3	8	Buena	3	3	3	3	12	Buena	3	2	3	8	Buena	3	3	3	9	Buena	3	3	2	3	11	Buena	48	Buena
1	1	1	3	Mala	2	3	3	3	11	Buena	3	2	1	6	Regular	1	1	1	3	Mala	1	1	1	1	4	Mala	27	Mala
2	1	2	5	Mala	3	1	3	2	9	Regular	2	2	2	6	Regular	3	2	2	7	Regular	3	1	2	3	9	Regular	36	Regular
3	3	3	9	Buena	3	3	3	3	12	Buena	3	3	2	8	Buena	2	2	2	6	Regular	2	3	3	3	11	Buena	46	Buena
3	2	3	8	Buena	2	2	3	2	9	Regular	3	3	3	9	Buena	3	3	3	9	Buena	3	3	3	3	12	Buena	47	Buena
2	1	3	6	Regular	2	2	3	2	9	Regular	2	1	2	5	Mala	2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	34	Regular
3	2	3	8	Buena	3	1	1	2	7	Regular	2	2	1	5	Mala	3	3	1	7	Regular	3	3	2	2	10	Buena	37	Regular
2	1	1	4	Mala	1	1	2	2	6	Mala	2	2	2	6	Regular	2	3	3	8	Buena	3	3	3	3	12	Buena	36	Regular
1	2	2	5	Mala	2	2	2	2	8	Regular	2	3	3	8	Buena	1	1	1	3	Mala	2	1	3	3	9	Regular	33	Regular
3	3	3	9	Buena	3	3	3	3	12	Buena	3	3	3	9	Buena	3	3	3	9	Buena	3	3	3	3	12	Buena	51	Buena

2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	3	2	7	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	35	Regular
3	3	3	9	Buena	3	3	2	2	10	Buena	2	2	2	6	Regular	3	2	3	8	Buena	2	3	2	2	9	Regular	42	Buena
3	3	2	8	Buena	3	3	3	3	12	Buena	2	2	1	5	Mala	2	2	3	7	Regular	3	3	2	2	10	Buena	42	Buena
3	3	1	7	Regular	2	2	1	2	7	Regular	2	2	1	5	Mala	1	1	3	5	Mala	3	3	3	3	12	Buena	36	Regular
1	2	3	6	Regular	3	1	1	2	7	Regular	2	3	2	7	Regular	3	2	3	8	Buena	3	2	2	2	9	Regular	37	Regular
2	3	3	8	Buena	3	1	1	1	6	Mala	2	2	2	6	Regular	3	3	3	9	Buena	3	3	3	3	12	Buena	41	Buena
3	3	2	8	Buena	2	1	1	2	6	Mala	1	1	1	3	Mala	2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	31	Regular
3	3	3	9	Buena	3	3	2	3	11	Buena	3	3	3	9	Buena	3	3	3	9	Buena	3	3	3	3	12	Buena	50	Buena
3	2	2	7	Regular	3	3	2	2	10	Buena	2	2	3	7	Regular	3	3	2	8	Buena	2	2	2	3	9	Regular	41	Buena
3	2	2	7	Regular	1	2	1	1	5	Mala	3	2	1	6	Regular	3	3	1	7	Regular	2	3	3	3	11	Buena	36	Regular
1	1	2	4	Mala	2	1	1	1	5	Mala	3	2	3	8	Buena	2	2	2	6	Regular	2	3	2	3	10	Buena	33	Regular
2	2	3	7	Regular	3	3	3	1	10	Buena	2	3	2	7	Regular	1	1	1	3	Mala	3	3	2	2	10	Buena	37	Regular
3	3	2	8	Buena	2	2	2	1	7	Regular	1	1	2	4	Mala	3	2	3	8	Buena	3	3	3	3	12	Buena	39	Regular
2	2	2	6	Regular	2	3	3	2	10	Buena	2	2	2	6	Regular	3	2	2	7	Regular	3	3	3	3	12	Buena	41	Buena
2	2	2	6	Regular	3	2	3	3	11	Buena	3	2	2	7	Regular	3	3	3	9	Buena	2	3	2	2	9	Regular	42	Buena
3	3	2	8	Buena	2	2	2	1	7	Regular	1	1	1	3	Mala	2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	32	Regular
2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	1	1	4	Mala	1	1	1	3	Mala	1	1	2	2	6	Mala	27	Mala
1	1	1	3	Mala	1	1	1	1	4	Mala	1	1	1	3	Mala	1	1	2	4	Mala	3	3	3	3	12	Buena	26	Mala
2	3	2	7	Regular	3	2	3	1	9	Regular	3	2	3	8	Buena	3	3	3	9	Buena	3	2	3	3	11	Buena	44	Buena
3	3	3	9	Buena	3	3	3	2	11	Buena	2	2	3	7	Regular	3	3	3	9	Buena	2	2	3	2	9	Regular	45	Buena
1	2	2	5	Mala	2	2	3	3	10	Buena	3	2	2	7	Regular	2	2	1	5	Mala	2	2	2	2	8	Regular	35	Regular
2	3	3	8	Buena	2	3	2	1	8	Regular	3	3	3	9	Buena	3	3	3	9	Buena	3	3	3	2	11	Buena	45	Buena
3	2	3	8	Buena	3	3	2	3	11	Buena	2	3	3	8	Buena	2	3	2	7	Regular	2	3	3	2	10	Buena	44	Buena
2	2	2	6	Regular	3	3	3	1	10	Buena	1	1	1	3	Mala		2	3	5	Mala	3	2	2	2	9	Regular	33	Regular
2	2	2	6	Regular	3	3	2	3	11	Buena	3	3	3	9	Buena	2	2	2	6	Regular	2	2	3	3	10	Buena	42	Buena
2	2	2	6	Regular	2	3	2	2	9	Regular	2	3	3	8	Buena	2	3	3	8	Buena	3	3	3	3	12	Buena	43	Buena
3	2	2	7	Regular	3	2	3	3	11	Buena	2	2	3	7	Regular	3	2	2	7	Regular	3	3	3	3	12	Buena	44	Buena

3	3	3	9	Buena	3	3	3	3	12	Buena	3	3	3	9	Buena	2	2	3	7	Regular	3	3	3	3	12	Buena	49	Buena
3	2	2	7	Regular	3	2	2	3	10	Buena	3	1	1	5	Mala	3	2	2	7	Regular	1	1	1	1	4	Mala	33	Regular
3	2	2	7	Regular	2	2	2	2	8	Regular	3	2	3	8	Buena	3	3	3	9	Buena	2	2	2	1	7	Regular	39	Regular
1	2	2	5	Mala	2	2	2	1	7	Regular	3	3	2	8	Buena	2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	34	Regular
2	2	2	6	Regular	1	1	1	2	5	Mala	1	2	2	5	Mala	1	1	1	3	Mala	2	2	1	1	6	Mala	25	Mala
3	3	3	9	Buena	3	3	3	3	12	Buena	2	3	3	8	Buena	3	3	3	9	Buena	3	2	3	3	11	Buena	49	Buena
2	2	3	7	Regular	2	3	2	3	10	Buena	2	3	2	7	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	3	2	9	Regular	39	Regular
2	3	3	8	Buena	1	1	2	1	5	Mala	1	2	2	5	Mala	3	3	3	9	Buena	2	3	2	2	9	Regular	36	Regular
3	2	3	8	Buena	1	2	3	2	8	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	3	7	Regular	3	3	3	3	12	Buena	41	Buena
1	2	1	4	Mala	2	2	2	3	9	Regular	3	2	2	7	Regular	2	1	1	4	Mala	1	1	3	1	6	Mala	30	Regular
2	2	1	5	Mala	1	1	2	1	5	Mala	2	3	2	7	Regular	1	2	1	4	Mala	2	2	1	1	6	Mala	27	Mala
2	3	3	8	Buena	3	2	2	2	9	Regular	2	3	2	7	Regular	2	2	3	7	Regular	3	3	3	3	12	Buena	43	Buena
1	2	2	5	Mala	2	1	2	2	7	Regular	1	1	1	3	Mala	1	1	2	4	Mala	2	3	1	1	7	Regular	26	Mala
2	1	2	5	Mala	3	2	3	1	9	Regular	2	1	1	4	Mala	3	3	3	9	Buena	1	3	3	3	10	Buena	37	Regular
3	2	2	7	Regular	3	3	3	3	12	Buena	3	3	3	9	Buena	3	2	2	7	Regular	2	2	2	1	7	Regular	42	Buena
3	1	1	5	Mala	2	2	3	2	9	Regular	2	2	2	6	Regular	2	1	1	4	Mala	1	2	2	2	7	Regular	31	Regular
1	1	2	4	Mala	3	3	3	3	12	Buena	3	3	3	9	Buena	2	3	2	7	Regular	2	2	3	3	10	Buena	42	Buena
2	2	1	5	Mala	3	2	3	3	11	Buena	3	3	3	9	Buena	3	3	2	8	Buena	2	3	3	3	11	Buena	44	Buena
2	1	2	5	Mala	2	3	2	2	9	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	34	Regular
2	1	2	5	Mala	3	2	3	3	11	Buena	2	1	3	6	Regular	3	3	3	9	Buena	3	3	2	2	10	Buena	41	Buena
2	2	1	5	Mala	1	1	1	2	5	Mala	1	2	1	4	Mala	1	1	1	3	Mala	1	2	1	1	5	Mala	22	Mala
2	2	1	5	Mala	2	1	2	2	7	Regular	3	2	2	7	Regular	1	1	3	5	Mala	3	2	2	2	9	Regular	33	Regular
2	2	2	6	Regular	2	1	3	1	7	Regular	1	2	1	4	Mala	2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	31	Regular
2	3	2	7	Regular	2	2	3	3	10	Buena	2	3	2	7	Regular	2	2	2	6	Regular	3	3	3	2	11	Buena	41	Buena
3	3	1	7	Regular	1	1	1	2	5	Mala	2	1	2	5	Mala	2	1	1	4	Mala	2	1	2	1	6	Mala	27	Mala
2	3	2	7	Regular	3	1	2	2	8	Regular	2	2	3	7	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	36	Regular
3	2	2	7	Regular	3	3	3	2	11	Buena	2	2	2	6	Regular	3	3	1	7	Regular	3	1	2	2	8	Regular	39	Regular

2	2	2	6	Regular	3	3	3	3	12	Buena	3	3	3	9	Buena	2	3	2	7	Regular	2	2	2	2	8	Regular	42	Buena
1	1	1	3	Mala	1	1	2	3	7	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	30	Regular
3	3	3	9	Buena	3	3	3	3	12	Buena	2	3	3	8	Buena	2	3	3	8	Buena	3	3	3	3	12	Buena	49	Buena
2	3	1	6	Regular	3	2	3	2	10	Buena	1	3	2	6	Regular	3	3	3	9	Buena	3	2	3	2	10	Buena	41	Buena
2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	3	2	2	7	Regular	1	1	2	4	Mala	1	2	1	2	6	Mala	31	Regular
2	3	3	8	Buena	1	1	1	3	6	Mala	3	2	3	8	Buena	3	2	2	7	Regular	3	2	3	2	10	Buena	39	Regular
1	1	2	4	Mala	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	6	Regular	2	3	3	8	Buena	1	3	2	3	9	Regular	35	Regular
1	1	1	3	Mala	2	3	3	3	11	Buena	3	3	2	8	Buena	1	2	2	5	Mala	2	3	2	1	8	Regular	35	Regular
2	1	3	6	Regular	3	2	3	3	11	Buena	3	3	2	8	Buena	3	3	1	7	Regular	1	3	2	3	9	Regular	41	Buena
2	2	2	6	Regular	2	2	3	2	9	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	35	Regular
1	1	2	4	Mala	2	2	1	1	6	Mala	2	2	2	6	Regular	2	2	3	7	Regular	3	2	3	2	10	Buena	33	Regular
2	3	2	7	Regular	3	3	3	2	11	Buena	3	2	2	7	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	3	2	9	Regular	40	Regular
3	3	3	9	Buena	3	3	3	2	11	Buena	3	2	3	8	Buena	3	2	3	8	Buena	2	3	3	3	11	Buena	47	Buena
2	1	1	4	Mala	2	2	2	2	8	Regular	2	1	1	4	Mala	2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	30	Regular
3	3	3	9	Buena	3	3	3	2	11	Buena	2	2	2	6	Regular	3	2	3	8	Buena	3	3	3	2	11	Buena	45	Buena
2	1	1	4	Mala	2	1	2	2	7	Regular	1	2	2	5	Mala	2	2	1	5	Mala	1	2	1	2	6	Mala	27	Mala
2	2	2	6	Regular	1	2	2	2	7	Regular	1	2	2	5	Mala	2	3	2	7	Regular	1	2	2	2	7	Regular	32	Regular
1	1	1	3	Mala	1	2	3	3	9	Regular	3	2	3	8	Buena	2	3	2	7	Regular	3	3	3	3	12	Buena	39	Regular
1	1	1	3	Mala	1	1	1	2	5	Mala	2	3	3	8	Buena	3	2	2	7	Regular	2	2	2	2	8	Regular	31	Regular
1	1	1	3	Mala	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	2	6	Regular	3	3	3	3	12	Buena	35	Regular
2	3	2	7	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	1	1	4	Mala	2	3	2	7	Regular	2	2	2	2	8	Regular	34	Regular
1	2	2	5	Mala	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	3	7	Regular	3	3	3	3	12	Buena	38	Regular
2	3	2	7	Regular	1	2	2	1	6	Mala	2	1	1	4	Mala	2	1	1	4	Mala	1	1	2	2	6	Mala	27	Mala
3	3	3	9	Buena	2	1	3	3	9	Regular	2	3	2	7	Regular	2	3	3	8	Buena	3	2	2	2	9	Regular	42	Buena
2	2	3	7	Regular	1	2	1	3	7	Regular	2	2	2	6	Regular	1	2	2	5	Mala	2	1	1	1	5	Mala	30	Regular
1	1	1	3	Mala	2	2	1	2	7	Regular	2	1	1	4	Mala	1	1	1	3	Mala	2	2	2	1	7	Regular	24	Mala
2	1	1	4	Mala	1	1	1	1	4	Mala	1	1	1	3	Mala	1	1	1	3	Mala	1	1	1	1	4	Mala	18	Mala

2	3	2	7	Regular	3	3	3	3	12	Buena	3	3	3	9	Buena	2	2	3	7	Regular	3	3	2	3	11	Buena	46	Buena
3	3	3	9	Buena	2	2	3	3	10	Buena	3	2	3	8	Buena	2	2	3	7	Regular	2	2	2	1	7	Regular	41	Buena
1	2	2	5	Mala	3	3	3	3	12	Buena	3	2	3	8	Buena	3	2	3	8	Buena	2	2	3	2	9	Regular	42	Buena
3	3	3	9	Buena	3	3	3	3	12	Buena	3	3	3	9	Buena	3	3	3	9	Buena	3	3	3	3	12	Buena	51	Buena
2	2	2	6	Regular	2	3	2	2	9	Regular	2	2	3	7	Regular	2	2	2	6	Regular	3	3	2	2	10	Buena	38	Regular
3	1	3	7	Regular	3	2	3	3	11	Buena	3	1	3	7	Regular	3	2	3	8	Buena	3	3	3	3	12	Buena	45	Buena
2	1	3	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	2	3	9	Regular	35	Regular
2	1	2	5	Mala	3	2	2	2	9	Regular	3	1	3	7	Regular	3	2	3	8	Buena	2	2	3	2	9	Regular	38	Regular
2	3	2	7	Regular	3	3	3	3	12	Buena	2	3	3	8	Buena	2	2	3	7	Regular	3	3	3	3	12	Buena	46	Buena
1	1	1	3	Mala	2	2	3	2	9	Regular	2	1	2	5	Mala	1	1	3	5	Mala	2	2	1	2	7	Regular	29	Regular
2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	6	Regular	3	2	2	7	Regular	2	2	2	2	8	Regular	35	Regular
2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	34	Regular
2	2	1	5	Mala	1	1	1	2	5	Mala	2	2	1	5	Mala	1	1	1	3	Mala	1	2	2	2	7	Regular	25	Mala
1	1	1	3	Mala	1	2	2	2	7	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	30	Regular
2	1	2	5	Mala	3	3	3	3	12	Buena	3	3	2	8	Buena	3	2	3	8	Buena	3	2	3	3	11	Buena	44	Buena
3	3	3	9	Buena	3	3	3	3	12	Buena	3	3	3	9	Buena	3	2	3	8	Buena	3	3	3	3	12	Buena	50	Buena
3	2	3	8	Buena	1	3	2	3	9	Regular	1	2	3	6	Regular	3	3	3	9	Buena	3	3	1	2	9	Regular	41	Buena
3	3	3	9	Buena	3	2	3	2	10	Buena	3	2	2	7	Regular	3	2	2	7	Regular	3	3	1	2	9	Regular	42	Buena
3	3	3	9	Buena	1	3	3	3	10	Buena	3	3	3	9	Buena	3	3	3	9	Buena	3	3	3	3	12	Buena	49	Buena
2	3	2	7	Regular	2	2	3	2	9	Regular	2	2	3	7	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	37	Regular
3	1	3	7	Regular	3	3	3	3	12	Buena	3	3	3	9	Buena	3	3	3	9	Buena	3	3	3	3	12	Buena	49	Buena
1	3	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	2	3	7	Regular	2	3	3	8	Buena	3	3	3	3	12	Buena	41	Buena
3	3	3	9	Buena	3	3	3	3	12	Buena	2	3	3	8	Buena	3	3	3	9	Buena	1	1	2	2	6	Mala	44	Buena
2	1	2	5	Mala	2	2	1	2	7	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	32	Regular
2	1	2	5	Mala	3	3	3	2	11	Buena	2	3	2	7	Regular	2	1	3	6	Regular	3	2	2	2	9	Regular	38	Regular
2	1	2	5	Mala	2	2	2	2	8	Regular	1	2	2	5	Mala	2	2	1	5	Mala	2	2	2	2	8	Regular	31	Regular
2	3	3	8	Buena	3	3	3	2	11	Buena	3	3	3	9	Buena	2	3	3	8	Buena	3	3	3	3	12	Buena	48	Buena

1	1	2	4	Mala	2	2	1	1	6	Mala	1	2	2	5	Mala	2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	29	Regular
2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	1	1	1	3	Mala	1	3	3	7	Regular	3	3	1	2	9	Regular	33	Regular
1	1	2	4	Mala	2	3	2	2	9	Regular	2	1	1	4	Mala	2	1	2	5	Mala	1	2	1	1	5	Mala	27	Mala
1	2	2	5	Mala	2	2	2	1	7	Regular	1	1	1	3	Mala	1	1	1	3	Mala	1	2	2	2	7	Regular	25	Mala
2	2	2	6	Regular	3	3	3	3	12	Buena	3	3	3	9	Buena	3	3	2	8	Buena	2	1	1	1	5	Mala	40	Regular
3	3	3	9	Buena	3	3	3	3	12	Buena	3	3	2	8	Buena	3	3	3	9	Buena	3	3	3	3	12	Buena	50	Buena
2	3	3	8	Buena	3	3	3	3	12	Buena	3	3	2	8	Buena	3	3	3	9	Buena	3	3	3	3	12	Buena	49	Buena
2	1	1	4	Mala	1	2	2	1	6	Mala	1	2	2	5	Mala	1	2	2	5	Mala	1	1	1	1	4	Mala	24	Mala
2	2	2	6	Regular	1	1	1	1	4	Mala	1	1	1	3	Mala	1	1	1	3	Mala	2	1	2	1	6	Mala	22	Mala
2	1	3	6	Regular	3	3	3	2	11	Buena	3	1	3	7	Regular	3	3	3	9	Buena	3	3	3	1	10	Buena	43	Buena
2	1	1	4	Mala	1	1	3	2	7	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	3	7	Regular	3	3	3	2	11	Buena	35	Regular
2	3	2	7	Regular	2	2	2	1	7	Regular	2	1	1	4	Mala	3	2	1	6	Regular	2	1	1	3	7	Regular	31	Regular
2	3	2	7	Regular	2	3	3	2	10	Buena	2	1	2	5	Mala	2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	36	Regular
2	3	3	8	Buena	2	2	2	3	9	Regular	2	2	2	6	Regular	3	2	2	7	Regular	2	3	2	2	9	Regular	39	Regular
2	2	2	6	Regular	3	3	3	3	12	Buena	3	2	2	7	Regular	3	3	3	9	Buena	1	2	2	2	7	Regular	41	Buena
3	3	2	8	Buena	2	2	3	2	9	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	37	Regular
2	3	2	7	Regular	3	2	3	2	10	Buena	3	1	2	6	Regular	3	3	2	8	Buena	3	1	2	2	8	Regular	39	Regular
2	2	1	5	Mala	1	1	1	1	4	Mala	3	3	3	9	Buena	3	3	2	8	Buena	2	2	2	2	8	Regular	34	Regular
3	3	3	9	Buena	3	2	2	2	9	Regular	1	1	1	3	Mala	2	2	2	6	Regular	1	1	2	1	5	Mala	32	Regular
2	2	2	6	Regular	1	1	1	1	4	Mala	2	2	1	5	Mala	1	1	1	3	Mala	1	2	3	3	9	Regular	27	Mala
2	1	3	6	Regular	2	2	3	2	9	Regular	3	2	2	7	Regular	3	2	2	7	Regular	2	2	3	2	9	Regular	38	Regular
2	1	2	5	Mala	3	2	2	2	9	Regular	2	1	2	5	Mala	2	1	2	5	Mala	2	1	2	2	7	Regular	31	Regular
3	3	3	9	Buena	3	2	2	2	9	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	38	Regular
3	2	2	7	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	1	2	5	Mala	2	2	1	5	Mala	2	2	2	2	8	Regular	33	Regular
2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	6	Regular	3	3	3	9	Buena	2	2	2	1	7	Regular	36	Regular
2	3	2	7	Regular	2	2	3	3	10	Buena	3	2	2	7	Regular	2	2	1	5	Mala	3	3	2	2	10	Buena	39	Regular
3	2	1	6	Regular	1	1	3	3	8	Regular	3	2	2	7	Regular	3	3	2	8	Buena	2	3	3	3	11	Buena	40	Regular

2	2	1	5	Mala	1	2	3	3	9	Regular	3	3	2	8	Buena	2	2	2	6	Regular	1	1	2	2	6	Mala	34	Regular
2	1	2	5	Mala	1	2	2	2	7	Regular	2	2	1	5	Mala	1	1	1	3	Mala	2	2	2	2	8	Regular	28	Mala
2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	3	3	3	9	Buena	3	3	3	9	Buena	3	3	3	3	12	Buena	44	Buena
2	2	2	6	Regular	1	1	1	1	4	Mala	1	1	1	3	Mala	1	2	2	5	Mala	2	2	2	2	8	Regular	26	Mala
3	3	3	9	Buena	3	3	2	2	10	Buena	2	2	2	6	Regular	2	1	1	4	Mala	1	2	2	2	7	Regular	36	Regular
3	3	2	8	Buena	2	2	3	3	10	Buena	2	2	3	7	Regular	3	3	3	9	Buena	2	2	2	2	8	Regular	42	Buena
2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	3	3	8	Buena	3	3	3	9	Buena	3	1	3	3	10	Buena	41	Buena
3	3	3	9	Buena	3	3	3	3	12	Buena	3	3	1	7	Regular	1	1	1	3	Mala	2	2	2	2	8	Regular	39	Regular
2	2	2	6	Regular	3	3	3	3	12	Buena	2	2	2	6	Regular	2	3	1	6	Regular	1	2	1	2	6	Mala	36	Regular
3	2	2	7	Regular	3	3	2	2	10	Buena	1	1	1	3	Mala	1	2	2	5	Mala	2	2	2	3	9	Regular	34	Regular
2	1	2	5	Mala	1	2	1	1	5	Mala	2	2	2	6	Regular	1	1	1	3	Mala	3	3	3	1	10	Buena	29	Regular
3	1	2	6	Regular	3	2	1	3	9	Regular	2	3	2	7	Regular	1	2	3	6	Regular	3	3	2	1	9	Regular	37	Regular
2	2	3	7	Regular	3	3	3	1	10	Buena	1	2	1	4	Mala	3	3	2	8	Buena	2	1	1	3	7	Regular	36	Regular
1	3	3	7	Regular	2	1	1	2	6	Mala	1	2	3	6	Regular	2	1	1	4	Mala	1	3	3	3	10	Buena	33	Regular
1	3	2	6	Regular	2	2	1	1	6	Mala	2	1	2	5	Mala	2	3	3	8	Buena	2	2	2	2	8	Regular	33	Regular
3	3	2	8	Buena	2	1	1	2	6	Mala	2	2	1	5	Mala	1	1	2	4	Mala	2	2	2	3	9	Regular	32	Regular
3	3	3	9	Buena	3	3	3	3	12	Buena	3	3	3	9	Buena	3	3	3	9	Buena	3	2	3	2	10	Buena	49	Buena
3	2	3	8	Buena	2	2	3	3	10	Buena	1	3	2	6	Regular	2	3	2	7	Regular	3	2	2	2	9	Regular	40	Regular
1	1	3	5	Mala	1	3	1	1	6	Mala	1	1	1	3	Mala	1	2	2	5	Mala	2	2	2	3	9	Regular	28	Mala
1	2	2	5	Mala	3	3	3	3	12	Buena	3	2	2	7	Regular	2	2	1	5	Mala	1	1	1	3	6	Mala	35	Regular
3	3	1	7	Regular	3	2	1	2	8	Regular	3	3	3	9	Buena	3	2	2	7	Regular	2	2	2	3	9	Regular	40	Regular
2	2	1	5	Mala	3	2	3	1	9	Regular	2	1	3	6	Regular	1	3	2	6	Regular	1	3	2	2	8	Regular	34	Regular
2	3	1	6	Regular	1	2	2	3	8	Regular	3	2	2	7	Regular	3	2	3	8	Buena	2	2	3	3	10	Buena	39	Regular
2	1	2	5	Mala	1	2	1	2	6	Mala	1	2	2	5	Mala	1	2	3	6	Regular	3	3	3	3	12	Buena	34	Regular
2	2	1	5	Mala	3	2	3	3	11	Buena	2	1	2	5	Mala	2	2	2	6	Regular	3	1	2	2	8	Regular	35	Regular
3	3	2	8	Buena	2	3	3	1	9	Regular	2	3	2	7	Regular	3	3	1	7	Regular	1	2	1	3	7	Regular	38	Regular
2	1	3	6	Regular	3	2	3	1	9	Regular	2	2	3	7	Regular	2	2	1	5	Mala	3	3	3	2	11	Buena	38	Regular

3	2	3	8	Buena	3	1	3	2	9	Regular	2	2	2	6	Regular	2	2	1	5	Mala	2	3	2	1	8	Regular	36	Regular
2	1	2	5	Mala	3	1	3	3	10	Buena	3	3	3	9	Buena	2	2	1	5	Mala	3	2	2	3	10	Buena	39	Regular
1	2	3	6	Regular	3	1	1	3	8	Regular	3	1	2	6	Regular	3	2	2	7	Regular	2	2	3	2	9	Regular	36	Regular
1	2	2	5	Mala	2	1	1	1	5	Mala	2	2	3	7	Regular	3	3	2	8	Buena	3	3	3	3	12	Buena	37	Regular
1	3	3	7	Regular	3	3	3	3	12	Buena	3	3	2	8	Buena	2	1	1	4	Mala	2	3	2	3	10	Buena	41	Buena
3	2	3	8	Buena	2	3	2	3	10	Buena	2	3	2	7	Regular	3	3	3	9	Buena	3	3	3	2	11	Buena	45	Buena
3	2	3	8	Buena	2	3	2	2	9	Regular	1	2	2	5	Mala	2	1	2	5	Mala	1	2	2	2	7	Regular	34	Regular
2	2	1	5	Mala	1	1	2	2	6	Mala	1	2	2	5	Mala	1	2	2	5	Mala	3	3	3	3	12	Buena	33	Regular
3	3	2	8	Buena	3	1	1	2	7	Regular	3	3	3	9	Buena	2	2	1	5	Mala	1	1	1	1	4	Mala	33	Regular
1	2	2	5	Mala	2	2	2	2	8	Regular	2	1	1	4	Mala	1	1	1	3	Mala	1	1	1	1	4	Mala	24	Mala
2	2	3	7	Regular	2	3	2	3	10	Buena	2	1	2	5	Mala	3	3	3	9	Buena	3	2	3	3	11	Buena	42	Buena
3	2	3	8	Buena	2	2	1	1	6	Mala	1	1	2	4	Mala	3	2	3	8	Buena	1	3	3	3	10	Buena	36	Regular
3	2	3	8	Buena	1	2	1	2	6	Mala	2	2	2	6	Regular	2	2	3	7	Regular	3	1	1	1	6	Mala	33	Regular
2	3	3	8	Buena	2	2	3	3	10	Buena	3	2	2	7	Regular	2	3	2	7	Regular	2	3	3	3	11	Buena	43	Buena
3	1	2	6	Regular	2	3	1	2	8	Regular	2	2	3	7	Regular	2	3	1	6	Regular	1	1	3	2	7	Regular	34	Regular
3	1	3	7	Regular	3	3	3	2	11	Buena	3	1	2	6	Regular	2	3	3	8	Buena	1	1	3	2	7	Regular	39	Regular
2	1	2	5	Mala	2	2	3	3	10	Buena	2	1	2	5	Mala	1	3	2	6	Regular	2	1	1	2	6	Mala	32	Regular
2	3	2	7	Regular	2	2	1	2	7	Regular	2	1	1	4	Mala	3	1	1	5	Mala	1	2	1	2	6	Mala	29	Regular
2	3	2	7	Regular	2	2	3	3	10	Buena	2	1	3	6	Regular	3	3	2	8	Buena	2	1	1	2	6	Mala	37	Regular
1	1	2	4	Mala	1	3	3	3	10	Buena	3	1	1	5	Mala	1	2	2	5	Mala	2	2	2	2	8	Regular	32	Regular
2	3	1	6	Regular	3	2	1	3	9	Regular	2	1	3	6	Regular	2	1	3	6	Regular	2	1	2	3	8	Regular	35	Regular
3	2	1	6	Regular	1	2	3	1	7	Regular	3	2	1	6	Regular	3	2	1	6	Regular	3	2	1	1	7	Regular	32	Regular
3	2	1	6	Regular	3	2	2	1	8	Regular	3	3	2	8	Buena	3	1	2	6	Regular	3	2	2	1	8	Regular	36	Regular
1	2	3	6	Regular	3	2	1	1	7	Regular	2	3	1	6	Regular	2	3	1	6	Regular	3	2	1	1	7	Regular	32	Regular
2	1	2	5	Mala	2	2	1	2	7	Regular	2	2	2	6	Regular	2	3	2	7	Regular	1	1	1	1	4	Mala	29	Regular
3	2	1	6	Regular	3	2	2	1	8	Regular	3	2	1	6	Regular	3	3	3	9	Buena	3	3	3	3	12	Buena	41	Buena
2	2	2	6	Regular	2	2	1	1	6	Mala	3	2	2	7	Regular	2	3	3	8	Buena	3	2	1	1	7	Regular	34	Regular

2	3	3	8	Buena	2	2	2	1	7	Regular	1	1	3	5	Mala	3	2	3	8	Buena	2	3	1	3	9	Regular	37	Regular
3	3	3	9	Buena	3	1	2	2	8	Regular	3	1	1	5	Mala	3	2	2	7	Regular	2	3	1	3	9	Regular	38	Regular
2	3	3	8	Buena	2	1	3	2	8	Regular	1	3	1	5	Mala	3	2	2	7	Regular	2	3	1	1	7	Regular	35	Regular
2	2	2	6	Regular	3	2	2	3	10	Buena	2	1	1	4	Mala	3	2	1	6	Regular	3	3	1	3	10	Buena	36	Regular
2	2	2	6	Regular	3	1	1	1	6	Mala	3	2	3	8	Buena	3	1	1	5	Mala	3	3	1	3	10	Buena	35	Regular
1	1	1	3	Mala	2	2	2	2	8	Regular	2	2	2	6	Regular	3	3	1	7	Regular	3	1	3	1	8	Regular	32	Regular
2	3	2	7	Regular	3	1	2	3	9	Regular	3	2	3	8	Buena	2	2	1	5	Mala	3	3	2	3	11	Buena	40	Regular
3	2	1	6	Regular	2	3	2	1	8	Regular	2	2	1	5	Mala	1	2	2	5	Mala	3	3	1	1	8	Regular	32	Regular
2	1	2	5	Mala	3	3	3	2	11	Buena	3	2	3	8	Buena	2	3	3	8	Buena	3	1	2	3	9	Regular	41	Buena
2	2	2	6	Regular	2	1	2	1	6	Mala	1	1	3	5	Mala	3	3	2	8	Buena	2	3	2	3	10	Buena	35	Regular
1	2	2	5	Mala	2	3	2	2	9	Regular	1	1	2	4	Mala	2	3	3	8	Buena	3	2	2	2	9	Regular	35	Regular
1	2	3	6	Regular	3	3	3	2	11	Buena	3	1	3	7	Regular	2	2	2	6	Regular	1	1	2	2	6	Mala	36	Regular
2	2	2	6	Regular	2	2	2	2	8	Regular	2	1	1	4	Mala	1	1	1	3	Mala	2	2	2	2	8	Regular	29	Regular
3	2	1	6	Regular	1	1	1	2	5	Mala	3	2	2	7	Regular	2	1	2	5	Mala	2	2	2	2	8	Regular	31	Regular
3	2	2	7	Regular	2	2	1	1	6	Mala	1	2	2	5	Mala	3	3	3	9	Buena	2	2	1	1	6	Mala	33	Regular
2	2	3	7	Regular	3	3	3	1	10	Buena	1	2	2	5	Mala	3	3	3	9	Buena	2	2	1	1	6	Mala	37	Regular
1	2	3	6	Regular	3	3	3	2	11	Buena	1	3	3	7	Regular	3	3	2	8	Buena	2	3	3	3	11	Buena	43	Buena
2	3	3	8	Buena	1	2	3	1	7	Regular	2	2	2	6	Regular	3	2	2	7	Regular	3	1	1	2	7	Regular	35	Regular