



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Influencia del Sistema de Gestión de la Calidad en la
satisfacción de los estudiantes de Psicología Universidad
César Vallejo de Trujillo - 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

AUTOR:

Br. Carranza Obeso Griselda Consuelo

ASESOR:

Dr. Carlos Hugo Luna Rioja

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencia Funcional

PERÚ – 2019

PAGINA DEL JURADO

Dr. Eduardo Yache Cuenca
Presidente

Mg. Miguel Angel Gonzales Otoyá Errese
Secretario

Dr. Carlos Hugo Luna Rioja
Vocal

.

DEDICATORIA

A mi hermanito Luis Alberto, quien físicamente ya no está conmigo, pero vivirá eternamente en mi corazón.

AGRADECIMIENTO

A Dios, porque todo lo que me regala cada día y llegar así a cumplir mis metas, *in memoriam* a mis padres porque me enseñaron a que no hay nada imposible cuando uno lucha por ello, a mis hermanos y sobrinos porque son el motor de mi vida y a José por su apoyo incondicional.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Griselda Consuelo Carranza Obeso, estudiante del Programa de Maestría en Administración de Negocios – MBA de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N.º 17919603 con tesis titulada “Influencia del Sistema de Gestión de la Calidad en la satisfacción de los estudiantes de Psicología Universidad César Vallejo – Trujillo 2018”; declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.



Trujillo, 07 de enero del 2019

Br. Griselda Consuelo Carranza Obeso

DNI 17919603

PRESENTACIÓN

A los señores Miembros del Jurado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial Trujillo presento la tesis titulada: “Influencia del Sistema de Gestión de la Calidad en la satisfacción de los estudiantes de Psicología Universidad César Vallejo – Trujillo 2018”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de Maestra en Administración de Negocios - MBA. El presente trabajo tiene como objeto de estudio determinar la Influencia del Sistema de Gestión de la Calidad en la satisfacción de los estudiantes de Psicología. La información se ha estructurado en capítulos, teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la Universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se considera los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V se considera las conclusiones. En el capítulo VI se considera las recomendaciones. Y, por último, en el capítulo VII las referencias bibliográficas y en el capítulo VIII los anexos de la investigación.

Estimados señores miembros del Jurado esta investigación se ajusta a las exigencias establecidas por nuestra Universidad las cuales fueron realizadas a fin de obtener su aprobación.

La autora

ÍNDICE

PAGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCION.....	12
1.2. Trabajos previos (marco referencial).....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
Sistema de Gestión de calidad	19
Calidad	19
Dimensiones de la Gestión de Calidad	20
Indicadores:	22
La Satisfacción de los estudiantes.....	23
Dimensiones de la Satisfacción	23
Proceso de direccionamiento	23
Procesos operativos	23
Procesos de soporte	23
1.4. Formulación del problema:.....	24
1.5. Justificación del estudio	24
1.6. Hipótesis:	25
1.7. Objetivos:	25
Objetivo General:	25
Objetivos Específicos:.....	25
II. MÉTODO	27
2.1. Diseño de investigación	27
2.2. Variables, operacionalización	28

2.3. Población y muestra	29
Población:	29
Muestra:	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	30
Técnicas de Recolección de datos:	30
Instrumentos de Recolección de datos:	30
Validez y confiabilidad.	31
2.5. Métodos de análisis de datos.	32
Estadísticos:	32
2.6. Aspectos éticos:	34
III. RESULTADOS	35
Tabla 1:	35
Sistema de Gestión de la Calidad de los estudiantes de Psicología Universidad César Vallejo.....	35
Tabla 2:	36
Satisfacción de los estudiantes de Psicología Universidad César Vallejo.....	36
Tabla 3:	37
Dimensiones de la satisfacción de los estudiantes de Psicología Universidad César Vallejo.....	37
Tabla 4:	38
Prueba de normalidad: Kolmogorov-Smirnov	38
Tabla 5:	39
Relación entre el sistema de gestión de calidad y la satisfacción de los estudiantes de Psicología Universidad César Vallejo	39
Tabla 6:	40
Relación entre el sistema de gestión de calidad y las dimensiones de la satisfacción de la calidad	40
IV. DISCUSIÓN	41
V. CONCLUSIONES:	44
VI. RECOMENDACIONES:	45
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46
ANEXO A: Instrumento variable 1: Sistema de Gestión de Calidad	49
ANEXO B: Instrumento variable 2: Satisfacción.....	51
ANEXO C: Certificado de validez del instrumento Sistema de Gestión de Calidad.....	52

ANEXO D: Certificado de validez del instrumento Satisfacción de los alumnos	58
ANEXO E: Base de datos variable Sistema de Gestión de Calidad.....	64
ANEXO F: Base de datos variable Satisfacción	68
ANEXO G: Base de datos de la prueba de confiabilidad de la variable Sistema de Gestión de Calidad.....	72
ANEXO H: Base de datos de la prueba de confiabilidad de la variable Satisfacción de los estudiantes	73
ANEXO I: Autorización para el desarrollo de la tesis en la UCV – Trujillo.....	75

RESUMEN

En la siguiente investigación se investigó la Influencia del Sistema de Gestión de la Calidad en la satisfacción de los estudiantes de Psicología Universidad César Vallejo – Trujillo 2018, siendo la hipótesis que el Sistema de Gestión de la calidad influye en la satisfacción de los alumnos de la escuela de Psicología. Es un estudio descriptivo correlacional y pretendemos determinar la influencia que existe entre el SGC y la satisfacción, se ha recolectado los datos mediante la técnica de la encuesta. Se obtuvo una muestra de 276 estudiantes de psicología de una población finita del semestre 2018-2. Los instrumentos fueron diseñados con una escala tipo Likert para ambas variables los que fueron validados por juicio de expertos y con el método de consistencia interna con un piloto de 30 individuos fue confiable con un $\alpha=0.821$ para el instrumento de SGC y $\alpha=0.815$ para el instrumento de satisfacción. Los resultados estadísticos descriptivos se desarrollaron sin complicaciones, una prueba de normalidad determinó datos no paramétricos por lo que se aplicó la prueba Rho de Spearman resultando que existe una relación directa y moderada entre ambas variables $r_s=0.808$ con una significación $P<0.01$, dando evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (H_0), y aceptar la hipótesis de investigador (H_1). Por último, en los resultados se determinó la relación existente entre el SGC y la satisfacción en los estudiantes de la UCV, corroborando nuestra hipótesis planteada en la investigación y es sugerible profundizar más este estudio, pudiendo evaluar otras variables importantes inclusive.

PALABRAS CLAVES

Sistema de gestión de calidad, satisfacción de los estudiantes.

ABSTRACT

In the following investigation, the Influence of the Quality Management System on the satisfaction of the students of Psychology at César Vallejo University - Trujillo 2018 was investigated, being the hypothesis that the Quality Management System influences the satisfaction of the students of the Psychology school. It is a correlational descriptive study and we intend to determine the influence that exists between the QMS and satisfaction, we have collected the data through the technique of the survey. A sample of 276 psychology students from a finite population of the 2018-2 semester was obtained. The instruments were designed with a Likert scale for both variables, which were validated by expert judgment and with the internal consistency method with a pilot of 30 individuals was reliable with an $\alpha = 0.821$ for the SGC instrument and $\alpha = 0.815$ for the satisfaction instrument. The descriptive statistical results were developed without complications, a normality test determined nonparametric data, so the Spearman's Rho test was applied, resulting in a direct and moderate relationship between both variables $r_s = 0.808$ with a significance $P < 0.01$, giving evidence enough to reject the null hypothesis (H_0), and accept the researcher hypothesis (H_1). Finally, in the results, the existing relationship between the QMS and the satisfaction of the UCV students was determined, corroborating our hypothesis raised in the investigation and it is possible to deepen this study further, being able to evaluate other important variables.

KEYWORDS:

Quality management system, student satisfaction.

I. INTRODUCCION

1.1 Realidad problemática

La carrera de Psicología de la Universidad César Vallejo es un de las que más demanda tiene, en estos últimos semestres se ha ido incrementado a raíz de las evaluaciones y licenciamientos otorgadas por SUNEDU y por el buen manejo administrativo y académico que fortalece cada vez más positivamente en convertir a los estudiantes en psicólogos orientado a la investigación e intervención psicológica en relación con distintas situaciones o conflictos de las personas en los diferentes ámbitos de su vida con la finalidad de lograr su bienestar y equilibrio. La calidad puede explicarse como un grupo de condiciones y atributos de un servicio que asigna la aptitud de satisfacciones implícitas o explícitas es decir que requiere lo mejor de los servicios, pero con elocuentes importes, no implicando mayor trabajo o mayores gastos sino una forma más efectiva y racional de hacer bien las cosas.

De acuerdo con la Leyes existe una de Institutos donde involucra a las Escuelas de Educación Superior, así como escuelas de Carreras Públicas, esta Ley es el número 30512 del año 2016, se establece que la calidad educativa de la educación superior debe estar orientada a formar personas para un adecuado avance satisfactorio en el entorno laboral y debe sumarse a la mejora del país y soporte de su desarrollo, a través de una mayor rentabilidad y empuje. En consecuencia, la oferta de preparación de calidad debe responder a las necesidades de los sectores productivos y así los Institutos de Educación Superior deben tener la finalidad de desarrollar las competencias exigidas por los sectores productivos para darle al estudiante la oportunidad de la inserción laboral.

Por consiguiente, para cumplir con las nuevas demandas las Instituciones Educativas de Formación Profesional deben ofrecer servicios de calidad y cumplir con las expectativas de sus estudiantes. Esto debe reflejarse en los estudiantes

porque si ellos no aprecian algún beneficio entonces no sienten satisfacción en lo que esperan es decir sus expectativas son negativas en relación a los servicios que deben recibir y esto se refleja en su experiencia como expertos técnicos. Este déficit puede producir desilusión entre los estudiantes que trae como consecuencia: la falta de asistencia, la deserción estudiantil, académicamente un rendimiento malo y además lo peor de todo que los estudiantes no se identifican con la entidad. Por otro lado, de presentar mayor dificultad para insertarse al mundo laboral, cuya exigencia, es que el graduado sea competente.

Por otro lado, la educación de formación profesional es una actividad educativa de alto costo tal como el Ministro de Educación del PERÚ. Jaime Saavedra en el año 2016 reveló que, durante los últimos 30 años, a partir de los años 1970, no hubo crecimiento en el presupuesto anual para el financiamiento y funcionamiento de la educación técnica y lo que había de presupuesto se destinaba a pagos de planilla de profesores y personal administrativo. Si bien es cierto, aumentó el número de estudiantes matriculados, no se invirtió en mantenimiento y compra de máquinas y equipos adecuados, lo que generó una baja constante de la calidad del servicio educativo técnico y, de esa manera, la Educación Estatal Técnica quedó relegada. Según indicó la autoridad principal del Consejo Nacional el Presidente del Servicio Nacional de Adiestramiento de Trabajo Industrial (SENATI), Aurelio Rebaza, en el año 2016 la Educación de Formación Profesional como experiencia exitosa significa elevar la tasa de inserción laboral de los estudiantes y eso requiere aprendizajes en situaciones reales de trabajo con materiales, equipos, maquinaria e infraestructura con tecnología moderna, siendo evidente que requiere financiamiento y, en consecuencia, permanente reinversión económica. Además, demanda una relación activa con las instituciones y agencias de cooperación técnica internacional y alianzas estratégicas con empresas privadas desarrolladoras y proveedoras de tecnologías de punta siendo importante la participación activa de los empleadores en el diseño y el desarrollo de los programas de Formación Profesional, así como el aprendizaje práctico en

las instalaciones productivas de las empresas, permitiendo la articulación perfecta entre la oferta educativa y la demanda de mano.

Para encontrar cual es el grado de satisfacción que reflejan los alumnos en relación a la percepción de la calidad en la parte educativa frente a su universidad, es necesario que ellos analicen ejemplos de evaluaciones subjetivas de todos los aspectos que se involucren, así como lo que esperan encontrar en parte a sus necesidades en la formación profesional y en su motivación, también realizar críticas y juicios tanto en las actividades educativas que ellos perciben y también en conjunto con la entidad. Cuando se evalúa el grado de satisfacción según los antecedentes y a la experiencia siempre muestran el nivel de eficiencia de todos los puntos que comprenden una educación de calidad. En ello nos preocuparemos en la siguiente investigación viendo desde el lado psicológico, la motivación, las necesidades actitudes y otros factores que tienen que ver con la satisfacción de los estudiantes.

Por consiguiente, la Formación Profesional debe inducir al estudiante a intentar una actividad intencional, voluntariosa, consciente, imaginativa y confiable. Esto incluye participar activamente con el docente y los compañeros de estudio, comprender la problemática, planificar soluciones, tomar decisiones, ejecutar, evaluar resultados, y, además, compartir su aprendizaje. Este emprender requiere conducir la motivación del estudiante a impulsar su conducta, a buscar logros superiores de autorrealización. Todos estos aspectos se logran cuando la satisfacción de los estudiantes, por la calidad del servicio educativo supera, sus expectativas.

Debe comprenderse que los estudiantes y sus padres son clientes que utilizan servicios educativos, tal como también los trabajadores patrocinados por sus empresas. Y después de pagar el servicio educativo buscan lo mejor y quieren que les brinden servicios buenos y eficientes, así como también que les avalen una buena calidad en su educación. Aquella organización educativa que no lo

entienda de esa manera, al poco tiempo le será difícil que puede seguir subsistiendo frente a una competencia fuerte y sobretodo dividida.

1.2. Trabajos previos (marco referencial)

Internacionales:

Morris-Díaz et al (2013) en su estudio realizado en Venezuela trató de determinar la estructura factorial del modelo de relaciones entre el sistema de gestión de la calidad (SGC) y el desempeño organizacional (DO) en la industria petrolera, así como también el efecto mediador que sobre dichas relaciones ejercen la gestión del conocimiento (GC) y la satisfacción del cliente interno (SCI). El estudio descriptivo-correlacional el diseño es no experimental, transversal de expo-facto, la población estuvo conformada por 369 empleados analistas, asesores, utilizando la técnica de muestreo aleatorio simple trabajó con la fórmula de tamaño de muestra para población finita, maximizando el valor de incidencia asumiendo un 50%, lo que le dio 252 empleados, utilizó la técnica de la encuesta y un instrumento tipo escala de Likert, al finalizar la investigación logró encontrar el comportamiento de la estructura factorial o latencia de los constructos reteniendo tres componentes significativos así mismo verificó la satisfacción de los contrastes exigidos del análisis factorial y encontró una relación significativa entre el indicador instalaciones aptas y los activos utilizados.

Castro-Silva et al (2016) realizó un estudio con el fin de analizar la incidencia de la certificación de los sistemas de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001, dirigido a resultados empresariales; en la región de Boyacá-Colombia. El estudio fue de tipo exploratorio y descriptivo utilizando la técnica de la encuesta y el cuestionario de preguntas tipo Likert, la población estuvo conformada por empresas de diferentes sectores de la región de Boyacá donde se obtuvo una muestra de 53 empresas pudo constatar finalmente que al tener un Sistema de

Gestión de Calidad certificado se respalda con las complicaciones positivas en el rendimiento empresarial financiero, negocios y sistemas operativos. Además, también el sistema de gestión de calidad ha mejorado sus procesos continuos el desempeño de sus operaciones ha mejorado significativamente, los clientes están satisfechos y ha mejorado el clima laboral ocasionando que los clientes tengan respuestas mejores a sus reclamos, el ambiente de trabajo al verse mejorado se refleja en la planificación hacia un mejor diseño en los servicios y en los productos.

Abella et al (2018) realizaron un estudio cuyo objetivo fue establecer si los factores pedagógicos y de diseño instruccional controlados por los educadores influyen en la satisfacción, la calidad y la percepción del aprendizaje en los cursos de formación del profesorado universitario en las universidades de Valladolid España, el tipo de estudio es retrospectivo proponiendo un modelo que analiza la influencia de seis factores de la calidad. La población está compuesta por docentes de las universidades de Valladolid y Extremadura, la muestra estuvo compuesta por 109 docentes, se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario con respuesta tipo escala de Likert, anónimos y confidenciales, se aplicó antes el consentimiento informado por los participantes y fue enviado vía correo en formato en línea con la información de formulario google drive, se encontró evidencia empírica para recomendar la elaboración de cursos en línea de esta forma mejorar la percepción sobre el aprendizaje, la calidad y la satisfacción con los temas que proyectan. Con respecto a la satisfacción se determinó que los contenidos y el rigor son los mas significativos, con respecto a la calidad también el contenido y el rigor coincidieron y finalmente con el aprendizaje percibido todos los factores inclusive los considerados en el modelo final resultaron significativos.

Nacionales:

Landeo Alex (2016) realizo un estudio con el fin de determinar como el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad influye en la satisfacción explícitamente

en las áreas principales de la Universidad Peruana Los Andes, con este estudio quería confirmar que se cumplan lineamientos y objetivos de la organización, así como desarrollar la mejor continua. El tipo de investigación realizada fue aplicada y el diseño de investigación fue el no experimental transeccional. Así mismo en su estudio se creó un Sistema de Gestión de la Calidad específicamente hecho en procesos, donde se cumplió con los criterios y directrices del Modelo Audit, empleando la metodología CommonKads y la aplicación del Business Process Management. Concluyendo que el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Peruana Los Andes, comprendió varias características que se correlacionaban con la institución que realizan tareas conjuntas con el fin de determinar el cumplimiento de las políticas de calidad y de sus objetivos, construyendo actividades académicas y administrativos que cubran las satisfacciones en los intereses de lo que esperan respecto al servicio. Aspecto que es respaldado con los resultados obtenidos para el Coeficiente de Correlación de Pearson de 0,516 significando una correlación positiva considerable entre el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad y la satisfacción de los grupos de interés de la UPLA, por lo que se acepta la hipótesis de investigación, afirmando estadísticamente el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad influye en la satisfacción de manera directa y positiva con las áreas importantes de la Universidad Peruana Los Andes.

Chicana (2017) realizó su estudio con el fin de encontrar los niveles de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario direccionados a la Superintendencia Nacional de Migraciones, en Lima. La investigación fue descriptiva para tratar de analizar, relatar la gestión de calidad y la satisfacción, el estudio es de enfoque cuantitativo de diseño no experimental y transversal. La población está conformada por los servidores públicos y los usuarios y la muestra seleccionada es de 160 servidores públicos y 376 usuarios. Se utilizó un muestro probabilístico estratificado y se aplicó la técnica de la encuesta y un instrumento tipo escala de Likert para ambas variables. Los resultados

obtenidos mostro varias conclusiones interesantes una de ellas fue que la mayoría el 75.6% se encontraron en niveles bajos y moderados en lo que respecta a la gestión. También en la satisfacción se obtuvieron niveles bajo y moderado en un 76.3%.

López (2017) en su tema de investigación trato de establecer si había una relación de la variable Gestión de la calidad con la variable satisfacción del usuario de la carrera profesional de Administración de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac; estudio cuantitativo con un enfoque descriptivo correccional aplicada retrospectiva y transversal, la población son todos los estudiantes de la carrera profesional de Administración de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, y la muestra estuvo compuesta por 110 estudiantes, así mismo para la recolección de información se trabajó con la técnica de la encuesta donde se aplicó dos cuestionarios, se determinó que existe evidencia estadística suficiente para determinar que la gestión de la calidad de la carrera profesional es inadecuada, de igual forma la satisfacción también se encontró en nivel inadecuado, así mismo también se encontró una relación alta y significativa entre la variable gestión de calidad y la satisfacción de usuario.

Quispe y Rodríguez (2018) realizaron su estudio con el propósito de determinar la correlación entre la percepción de la Norma ISO y la satisfacción de docentes de una institución educativa de régimen castrense, esta investigación fue de tipo básica de diseño no experimental descriptiva correlacional transeccional la población estuvo compuesta por 177 docentes de la institución de estudio así mismo para la muestra se consideraron todos los docentes, se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo intencional trabajando con la encuesta y utilizando un cuestionario de preguntas para cada variable. Los resultados fueron óptimos y se encontró una relación significativa entre las variables percepción de la norma ISO y la variable satisfacción, es decir cómo se tienen normas fijas en la institución educativa genera prácticas profesionales con

mayor ahínco originando una satisfacción laboral buena. También se encontraron relaciones significativas entre las dimensiones evaluadas.

1.3. Teorías relacionadas al tema

En esta parte de la tesis estaremos explicando los conceptos de las variables de estudio tanto del sistema de gestión de la calidad en la satisfacción de los estudiantes así, mismo se pretende conceptualizar sus dimensiones a fin de poder entender claramente los objetivos.

Sistema de Gestión de calidad

Calidad

El término calidad ha ido evolucionando con el transcurrir de los años, cuando se comenzó a hablar de calidad, el término solo era asociado a un proceso productivo mediante el cual se obtenía un bien.

Para garantizar la calidad se hacían controles de acuerdo a muestreos inspeccionándose si este producto estaba o no dentro de las especificaciones declaradas.

Los autores J.M. Jurán define a la calidad como “Adecuación al uso y ausencia de defectos” y P.B. Crosby la define como “Cumplimiento de las especificaciones”.

El concepto de calidad sigue evolucionando y pasa de ser una verificación de calidad a tratar de generar calidad desde sus orígenes.

Con la globalización y la evolución de la tecnología, el término se fue extendiendo a aquellas empresas que brindan servicios.

Es fácil verificar que no existe un concepto muy claro de calidad, bastaría con preguntar a un ciudadano común y corriente de a pie por la calle que

no está inmersa en temas de calidad nos dirá simplemente que si un producto o servicio tiene calidad es porque es mejor que el otro.

En este contexto, Nava (2005) califica al término calidad como subjetivo, ya que vendría a ser lo que ellos esperan que tengan ese producto o servicio.

Ishikawa (1988), experto y pionero de la calidad en Japón, considera a la calidad como la principal característica para lograr el éxito a largo plazo.

Deming (1989), quien fue un gran utilizador de la estadística, basa la calidad en el control de sus procesos por los cuales pasan los productos servicios para lograr un alto grado de uniformidad y fiabilidad.

Crosby (1989), basa la calidad en la entrega puntual del producto o servicio y que este debe ser con cero errores y dentro del tiempo esperado.

Hansen (1996), señala que "la calidad es el grado o nivel de excelencia" de un producto o servicio.

Cuatrecasas (1999), define a la calidad como "conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo" y que tenga la cualidad de satisfacer a los usuarios.

Finalmente, la norma (ISO 9000:2005), plantea que es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Dimensiones de la Gestión de Calidad

- Objeto y campo de aplicación: se aplica cuando es necesario demostrar la capacidad para proporcionar productos y servicios especialmente para satisfacer a los clientes, así como también los sistemas legales aplicables.

- Referencias Normativas: aquellos documentos totales o en partes aptas para consultas necesarias para la aplicación de este documento.
- Términos y definiciones: incluidos en la norma ISO 9000:2015
- Contexto de la organización: involucra la comprensión de la organización y de su contexto, la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, la determinación del alcance del sistema de gestión de calidad, y el sistema de gestión de calidad y sus procesos.
- Liderazgo: referido a la alta dirección, comprende el liderazgo y compromiso y el enfoque del cliente. La política, los roles, responsabilidades y autoridades de la organización
- Planificación: acciones para abordar riesgos y oportunidades, objetivos de la calidad y planificación para lograrlos y planificación de los cambios.
- Apoyo: la organización determina y otorga recursos óptimos para la institución. Implementando y mejorando el SGC. Estos recursos son supervisados a fin asegurar la validez y fiabilidad de los resultados
- Operación: comprende la planificación y el control operacional los requisitos para productos y servicios el diseño y desarrollo de productos y servicios, así como el control de los procesos y servicios suministrados externamente y la producción, provisión y control del servicio
- Evaluación de desempeño: corresponde al seguimiento, medición y análisis necesarios para asegurar resultados válidos.
- Mejora: determinación y selección de las oportunidades de mejora e implementación de cualquier acción necesaria para cumplir con los requisitos del cliente aumentando su satisfacción. La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.

Indicadores:

Trabajaremos con las características específicas, las cuales serán observables y facilite la medida que utilizaremos para señalar los cambios y progresos de nuestro estudio a fin de lograr obtener resultados concretos y específicos. A continuación, nombramos las definiciones de los indicadores mencionados en nuestra investigación según diccionario de la real academia española y normativas ISO 9001

- Responsabilidad: Que pone cuidado y atención en lo que hace o decide, cualidad de personas que son conscientes de sus obligaciones
- Gestión: cuando se ocupan de la administración, organización y funcionamiento de una empresa, actividad económica u organismo
- Apoyo: ayuda desinteresada y/o de responsabilidad sobre un área determinada o persona
- Resultados: Efecto y consecuencia de un hecho, operación o deliberación.
- Eficacia: Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.
- Prevención de riesgos: reparación y disposición que se hace anticipadamente para evitar un riesgo o ejecutar algo.
- Cumplimiento: Acción y efecto de cumplir las normativas de gestión de calidad.
- Conformidad: Unión, concordia y buena correspondencia entre dos o más personas. Existe coherencia con las normas estipuladas y cumplimiento responsable
- Desempeño: Ejercer las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio, con responsabilidad y al fiel cumplimiento de las normas estipuladas.

La Satisfacción de los estudiantes

Definir la satisfacción: según Ríos (2007) nos señala que es la ejecución de lo que se espera recibir ya sean productos o servicios. Involucra según Kotler y Armstrong (2007), la actitud de una persona originado al medir el rendimiento percibido de una cosa dicese producto o servicio con nuestras expectativas. Otro concepto involucra el tipo de trato que se recibe, y no el servicio como dice Zegarra (2003). También se confirma que existe relación entre la satisfacción estudiantil y la calidad educativa según Bullón (2007).

Dimensiones de la Satisfacción

Proceso de direccionamiento

Administración ejecutiva

Planificación.

Gestión de calidad

Procesos operativos

Enseñanza aprendizaje:

Investigación

Responsabilidad Social Universitaria

Procesos de soporte

Administración de TIC

Administración de personal

Administración de recursos materiales de estructura

Bienestar social

1.4. Formulación del problema:

¿En qué medida el Sistema de Gestión de la calidad influye en la satisfacción de los alumnos de la escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo de Trujillo, 2018?

1.5. Justificación del estudio

El problema de investigación en la presente tesis, tiene un valor importante ya que al medir la influencia del Sistema de Gestión de la calidad en la satisfacción de los estudiantes de la escuela de psicología permitirá conocer de una manera espontánea los niveles de satisfacción del estudiante, llevará a tomar las mejores decisiones directivas para seguir trabajando en incrementar los niveles de satisfacción repercutiendo en el beneficio no solo de los estudiantes de la escuela de psicología sino de toda la universidad.

Justificación teórica; se justifica porque se enmarca dentro de las políticas nacionales en cuanto a calidad planteadas en el plan educativo nacional 2017-2021 así como el modelo de SINEACE para el modelo de calidad para instituciones educativas de nivel superior.

Justificación práctica; permitirá seguir trabajando en la mejora de la satisfacción de los estudiantes de la escuela de psicología mejorando nuestros procesos para una mejor percepción.

Justificación metodológica; permitió conocer los resultados de las variables de estudio, para lo cual se tuvo que construir instrumentos para las variables sistema de Gestión de Calidad y Satisfacción, el procesamiento de los datos obtenidos en el SPSS y analizados estadísticamente.

Los cuestionarios aplicados fueron validados por juicio de expertos, estableciéndose su consistencia mediante la prueba Alfa de Cronbach, los

valores obtenidos de la prueba nos indica que estos instrumentos pueden ser utilizados para futuros estudios.

Justificación Social; se podrá prolongar la dirección del cambio estratégico, con el fin de lograr un destacado desempeño de la calidad de servicio de las partes interesadas, así como también en el nivel de aplicación de mejores prácticas en el sistema de una alineación profesional. También como contribución a la sociedad, las investigaciones presentadas se convierten en trabajos previos o como modelos para su posterior aplicación o en otros establecimientos.

1.6. Hipótesis:

H₁: El Sistema de Gestión de la calidad influye en la satisfacción de los alumnos de la escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo de Trujillo, 2018

1.7. Objetivos:

Objetivo General:

Determinar en qué medida el Sistema de Gestión de Calidad influye en la satisfacción de los alumnos de la escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo Trujillo, 2018.

Objetivos Específicos:

- Analizar la percepción del Sistema de Gestión de Calidad en los alumnos de la escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo de Trujillo, 2018
- Determinar la satisfacción de los alumnos de la escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo de Trujillo, 2018.
- Determinar si el sistema de gestión de calidad influye en la dimensión proceso de direccionamiento de la satisfacción de los alumnos de la escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo de Trujillo, 2018.

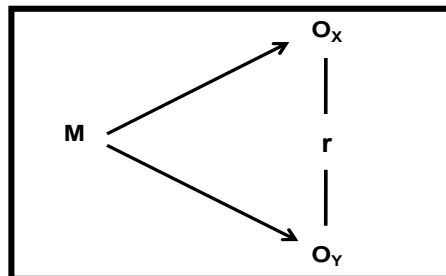
- Determinar si el sistema de gestión de calidad influye en la dimensión procesos operativos de la satisfacción de los alumnos de la escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo de Trujillo, 2018.
- Determinar si el sistema de gestión de calidad influye en la dimensión procesos de soporte de la satisfacción de los alumnos de la escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo de Trujillo, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El diseño de contrastación, seleccionado para verificar la hipótesis es el diseño descriptivo correlacional.

El esquema es el siguiente:



Donde:

- M = Muestra (estudiantes de la escuela de psicología de Trujillo)
- O_x = Observación de la variable Sistema de Gestión de Calidad
- O_y = Observación de la variable Satisfacción.
- r = Nivel de correlación entre las dos variables.

Según el enfoque es: Descriptivo porque son diseñados para describir la distribución de variables sin considerar hipótesis causales o de otra naturaleza.

Según el enlace es: Correlacional, porque busca hallar el grado de relación que existe entre las variables de estudio.

2.2. Variables, operacionalización

Variables	Dimensión Conceptual	Dimensión Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Sistema de Gestión de la Calidad	El SGC de la ISO 9001: 2015 registra las técnicas, procesos, normativas y procedimientos para el logro de propuestas objetivas y regímenes de calidad. Normalmente se base en diez principios de gestión de calidad, y vendría hacer la forma en el que una organización se desempeña para satisfacer a sus clientes y asociados. (Norma ISO, 2015)	Mediante la técnica de la encuesta, se utilizará un cuestionario tipo escala de Likert para analizar la percepción de los estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> - Objeto y campo de aplicación - Referencias Normativas - Términos y definiciones - Contexto de la organización - Liderazgo - Planificación - Apoyo - Operación - Evaluación de desempeño - Mejora 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad - Gestión - Apoyo - Resultados - Eficacia - Prevención de riesgos - Cumplimiento - Conformidad - Desempeño 	Nominal
Satisfacción de los estudiantes	Según Kotler y Armstrong (2007), el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas personales.	Mediante la técnica de la encuesta, se utilizará un cuestionario tipo escala de Likert para analizar la satisfacción de los estudiantes	<p>Proceso de direccionamiento</p> <p>Procesos operativos</p> <p>Procesos de soporte</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Gestión de la calidad - Enseñanza aprendizaje - Investigación - Responsabilidad social universitaria - Administración de TIC - Administración de personal - Administración de recursos materiales e infraestructura - Bienestar universitario 	Nominal

2.3. Población y muestra

Población: corresponde a todos los estudiantes de la facultad de Psicología -registrados en semestre 2018-2

Muestra:

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

Donde:

N= 1960

Z=1.96 (valor vinculado al nivel de confianza)

E= 5% = 0.05 (nivel de error, con un nivel de confianza del 95%)

p= 0.5 (probabilidad de éxito) q= 0.5 (probabilidad de fracaso)

N Z² pq= 1,889

(N-1) e²= 4.8975

Z² pq = 0.964

n= 321

Como se conoce la población, ajustamos la muestra y tenemos:

$$n = \frac{n_0}{1 + (n_0 - 1)/N}$$

n= 276

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas de Recolección de datos:

En la presente investigación se utilizarán las siguientes técnicas metodológicas:

- a) Encuestas: Se aplicarán a los estudiantes, mediante un cuestionario, para obtener información sobre la percepción del sistema de gestión de calidad y la satisfacción de los estudiantes de la escuela de psicología.
- b) Análisis documental: Se utilizará esta técnica para analizar las normas, información bibliográfica y otros aspectos relacionados con la investigación, particularmente en el marco teórico.

Instrumentos de Recolección de datos:

Para la recolección de datos se empleará un cuestionario diseñado para tal fin, el cual tendrá dos partes:

En la primera parte se consideran los ítems referentes al Sistema de Gestión de Calidad el cual consta de 46 ítems, los cuales están referidos a recolectar la percepción de los estudiantes frente a esta variable, presenta ítems agrupados de acuerdo a las 10 niveles consideradas en la variable: Objeto y campo de aplicación, referencias normativas, términos y definiciones, contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y mejora; los cuales presentan respuestas tipo escala de Likert para facilitar la reacción de los estudiantes, contabilizar y puntualizar. La segunda parte estará referida a la satisfacción de la calidad evaluando el proceso de direccionamiento, los procesos operativos y los procesos de soporte consiste de 27 ítems cerradas con cinco alternativas tipo Likert.

Validez y confiabilidad.

Para determinar la validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos se someterá a juicio de expertos adjuntado resultados en el anexo, y se aplicó una prueba piloto, analizándose mediante el método estadístico de consistencia interna.

El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica. El resultado obtenido aplicado a sus 27 ítems del instrumento del Sistema de Gestión de Calidad ($\alpha=0.821$) nos indica una confiabilidad buena. La tabla de Estadísticas de total de elemento mantiene un resultado máximo de 0.822 por lo que es sugerible mantener los mismos ítems. Por otro lado, el Instrumento de Satisfacción de la Calidad ($\alpha=0.815$) nos indicó una confiabilidad buena aplicado a 24 ítems., así mismo la tabla de Estadísticas de total de elemento, nos alcanza medidas estadísticas descriptivas como la media de los puntajes obtenido de la muestra piloto de 30 individuos, la varianza y la correlación total de los ítems observando que si eliminamos la pregunta 3 el valor del nuevo alfa de Cronbach sería de 0.818 la cual no representa un valor sugerible de eliminar. Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa >0.9 es excelente
- Coeficiente alfa >0.8 es bueno
- Coeficiente alfa >0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa >0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >0.5 es pobre
- Coeficiente alfa <0.5 es inaceptable

2.5. Métodos de análisis de datos.

Los datos obtenidos fueron procesados a través del empleo de los instrumentos indicados y por medio de las técnicas estadísticas donde se tabularon en cuadros estadísticos cada una de las informaciones captadas, con los instrumentos empleados que permitían analizar las variables indicadas. Así mismo se aplicaron las técnicas de correlación entre ambas variables a fin de medir el grado de fuerza entre las variables estudiadas.

Estadísticos:

Prueba de Kolmogorov-Smirnov (K-S) y Shapiro-Wilk (W) de una muestra:

Las definimos como pruebas no paramétricas de una muestra y son muy usadas cuando tratamos de probar si los datos en estudio provienen de una distribución normal, es muy importante determinar la procedencia de los datos para decidir que análisis podemos aplicar en la aceptación o rechazo de nuestras hipótesis. Es una prueba de bondad de ajuste y según su potencia se sugiere utilizar Kolmogorov-Smirnov para muestras grandes (más de 35); y el test Shapiro-Wilk más potente para el contraste de normalidad de muestras pequeñas (menos de 35). (Naresth Malhotra pag.478).

-Estadístico de prueba Kolmogorov-Smirnov: Valor máximo de la diferencia de una distribución específica A_i y el valor equivalente de la frecuencia de la muestra O_i .

$$K = \text{Máx}|A_i - O_i|$$

-Estadístico de prueba Shapiro-Wilk: Es la Suma de diferencias corregidas D , y S^2 es la varianza muestral

$$W = \frac{D^2}{nS^2}$$

Coeficiente de Correlación de Pearson: Es una prueba paramétrica, también se le conoce como la correlación producto momento, es el estadístico más utilizado para medir la fuerza de la asociación entre dos variables métricas de intervalo o de razón es decir si el interés es examinar si existe correlación entre dos variables cuantitativas. (Naresth Malhotra, pag. 539) Se obtiene mediante la siguiente fórmula:

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Coeficiente de Determinación: mide la proporción en una variable que esta explicada por la otra variable se obtiene elevando al cuadrado al coeficiente de correlación de Pearson.

$$R^2 = \frac{S_{xy}^2}{S_x^2 S_y^2} = r^2$$

Rho de Spearman: Es una prueba no paramétrica utilizada cuando tenemos datos no métricos es decir que no se ajustan a una distribución normal, es equivalente a la correlación de Pearson por darnos resultados muy cercanos a este coeficiente, esta medida utiliza rangos en vez de valores absolutos también varían entre -1.0 y +1.0; (Malhotra, N. 2008) El cálculo de este coeficiente se desarrolla utilizando los d_i como la diferencia entre los rangos de X e Y ($r_{xi}-r_{yi}$):

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Interpretación del Coeficiente de Correlación de Pearson / Spearman:

R	Interpretación
De ± 0.01 a ± 0.19	Correlación Muy Baja
De ± 0.20 a ± 0.39	Correlación Baja
De ± 0.40 a ± 0.69	Correlación Moderada
De ± 0.70 a ± 0.89	Correlación Alta
De ± 0.90 a ± 0.99	Correlación Muy Alta
+1	Correlación Perfecta Positiva
-1	Correlación Perfecta Negativa
0	Correlación Nula

2.6. Aspectos éticos:

Para la investigación se tomará en cuenta la confidencialidad en el manejo de los datos que, cuidando de no vulnerar los derechos ni la dignidad de las personas, así como de las instituciones en donde se realiza la investigación, así mismo se tendrá en cuenta la veracidad de los datos, aceptando solo las encuestas que se apliquen, y datos que realmente pertenecen al proyecto en estudio.

III. RESULTADOS

Tabla 1:

Sistema de Gestión de la Calidad de los estudiantes de Psicología Universidad César Vallejo

	Sistema de gestión de la calidad	
	N°	%
Muy bueno	0	0.00%
Bueno	118	42.75%
Malo	158	57.25%
Muy mal	0	0.00%
Total	276	100%

Fuente: Encuestas aplicadas por investigador

La tabla anterior nos muestra las frecuencias del sistema de gestión de la calidad de los estudiantes de Psicología, el 57.25% se encuentran en nivel malo, y el 42.75% en el nivel bueno, lo mismo podemos observar en la siguiente figura:

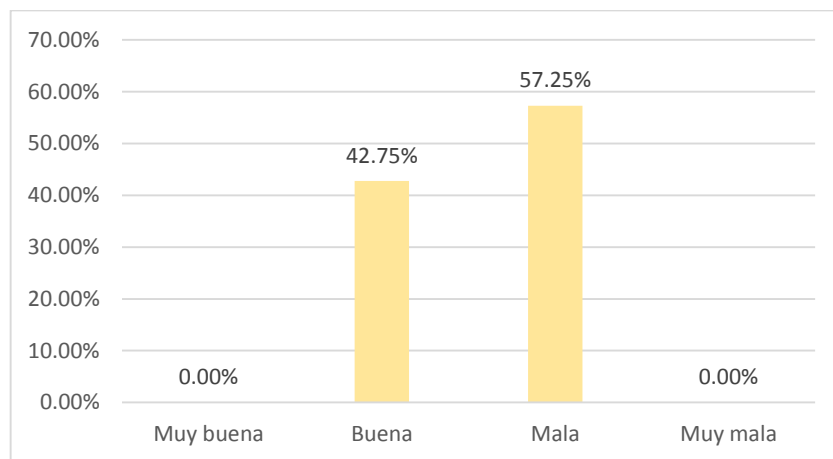


Figura 1: Sistema de Gestión de la Calidad de los estudiantes de Psicología Universidad César Vallejo

Fuente: Resultado tabla 1

Tabla 2:

Satisfacción de los estudiantes de Psicología Universidad César Vallejo

	Satisfacción de la Calidad	
	N°	%
Muy satisfecho	0	0.00%
Satisfecho	68	24.64%
Insatisfecho	207	75.00%
Muy insatisfecho	1	0.36%
Total	276	100%

Fuente: Encuestas aplicadas por investigador

La tabla 2 nos muestra las frecuencias de la satisfacción de la calidad de los estudiantes de Psicología, el 24.64% se encuentran satisfecho, y el 75% insatisfecho, lo mismo podemos observar en la siguiente figura:

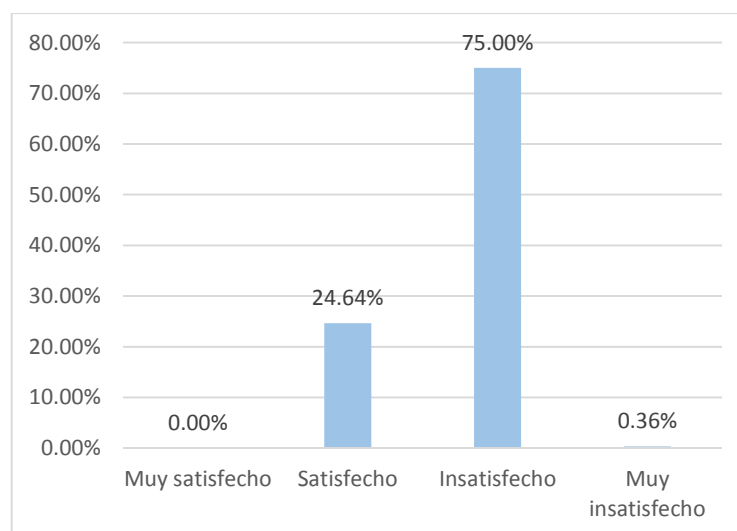


Figura 2: Satisfacción de la calidad de los estudiantes de Psicología Universidad César Vallejo

Fuente: Resultado tabla 2

Tabla 3:

Dimensiones de la satisfacción de los estudiantes de Psicología Universidad César Vallejo

	Proceso de direccionamiento		Procesos operativos		Procesos de soporte	
	N°	%	N°	%	N°	%
Muy satisfecho	4	1.45%	4	1.45%	2	0.72%
Satisfecho	103	37.32%	113	40.94%	107	38.77%
Insatisfecho	154	55.80%	147	53.26%	155	56.16%
Muy insatisfecho	15	5.43%	12	4.35%	12	4.35%
Total	276	100%	276	100%	276	100%

Fuente: Encuestas aplicadas por investigador

La tabla 3 nos muestra las frecuencias las dimensiones de la satisfacción de la calidad de los estudiantes de Psicología, en la dimensión proceso de direccionamiento el 55.80% se encuentran insatisfecho, en la dimensión procesos operativos el 53.26% se encuentra insatisfecho y por último en la dimensión procesos de soporte el 56.16% se encuentra insatisfecho, lo mismo podemos observar en la siguiente figura:

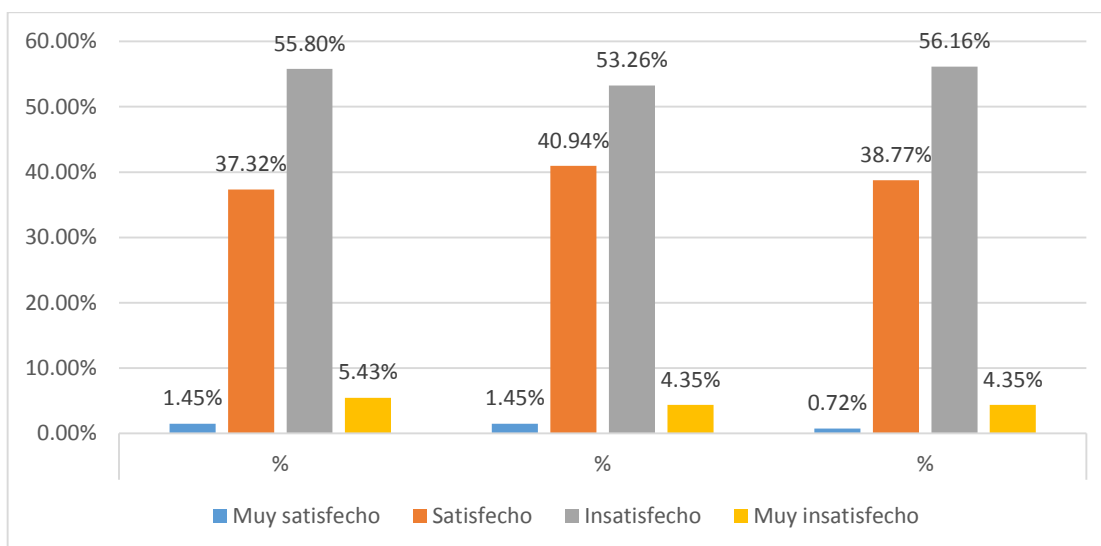


Figura 2: Satisfacción de la calidad de los estudiantes de Psicología Universidad César Vallejo

Fuente: Resultado tabla 2

Tabla 4:

Prueba de normalidad: Kolmogorov-Smirnov

	Estadístico	gl	Sig.
Proceso de direccionamiento	0.094	276	0.000
Procesos operativos	0.086	276	0.000
Procesos de soporte	0.075	276	0.001
Satisfacción de la calidad	0.067	276	0.004
Sistema de gestión de calidad	0.047	276	0,200

Fuente: Reporte resultados SPSS ver 25

La tabla 5 nos proporciona el estadístico de Kolmogorov Smirnov la prueba aplicada para analizar la normalidad de los datos y su significación asintótica (p valor); para lo cual planteamos la siguiente hipótesis:

H₁: Los datos analizados no siguen una distribución Normal

Decisión:

Cuando $P > 0.05$ Aceptamos la Hipótesis Nula

Cuando $P < 0.05$ Rechazamos la Hipótesis Nula

De todas las variables encontramos que la variable sistema de gestión de calidad cumple con el supuesto de normalidad $P > 0.05$, y las demás variables no cumplen $P < 0.05$; Por lo tanto, suficiente que una de ellas no sea paramétrica para que no cumpla el supuesto de normalidad por lo que se sugiere trabajar con la correlación Rho de Spearman.

Tabla 5:

Relación entre el sistema de gestión de calidad y la satisfacción de los estudiantes de Psicología Universidad César Vallejo

	Coefficiente Rho de Spearman	Sistema de gestión de calidad
	Coefficiente de correlación	0,808
Satisfacción	Sig. (bilateral)	0,000
	N	276

Fuente: Reporte resultados SPSS ver 25

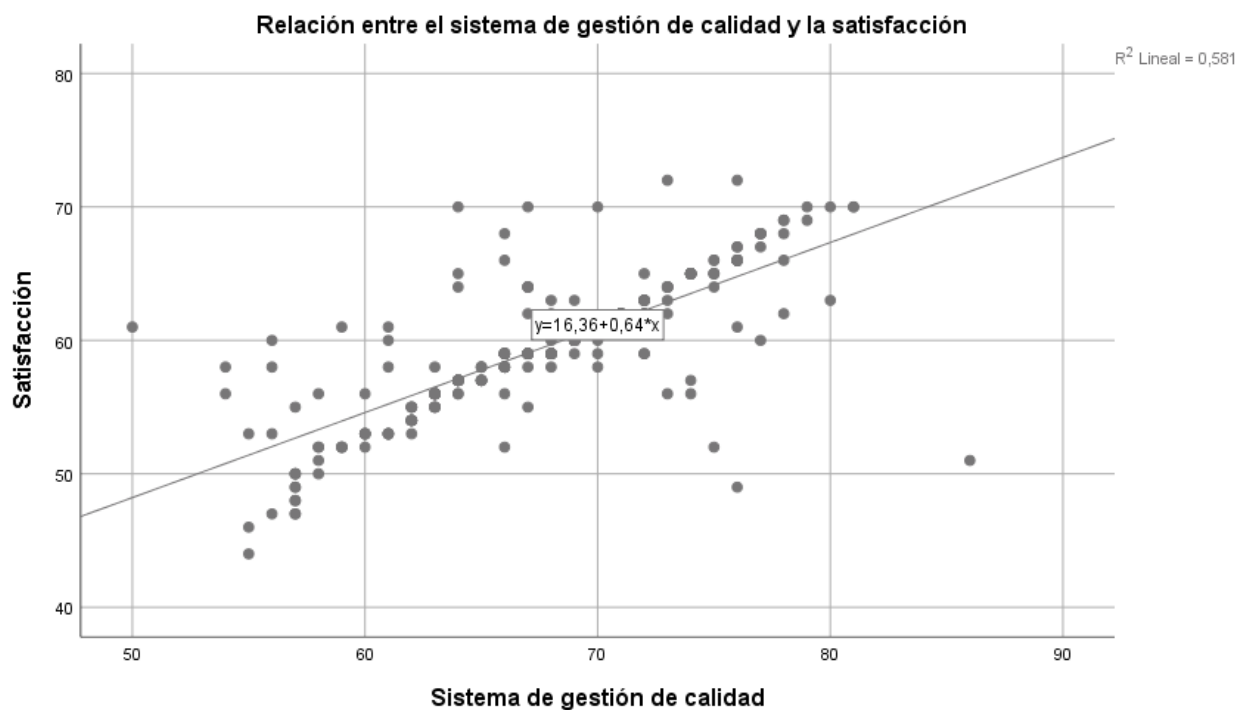


Figura 4: Relación entre el sistema de gestión de calidad y la satisfacción de la calidad de los estudiantes de Psicología Universidad César Vallejo

Fuente: Resultado tabla 5

Tabla 6:

Relación entre el sistema de gestión de calidad y las dimensiones de la satisfacción de la calidad

Rho de Spearman		Sistema de gestión de calidad	Coefficiente de Determinación
Proceso de direccionamiento	Coefficiente de correlación	,452	20%
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	276	
Procesos operativos	Coefficiente de correlación	,373	14%
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	276	
Procesos de soporte	Coefficiente de correlación	,467	22%
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	276	

Fuente: Reporte resultados SPSS ver 25

La tabla 6 muestra la relación el sistema de gestión de calidad y las dimensiones de la satisfacción, existe una relación moderada y altamente significativa con el proceso de direccionamiento ($R_s=0.452$, $p<0.01$) y los procesos de soporte ($R_s=0.467$, $p<0.01$) el coeficiente de determinación más alto $R^2=0.22$ en procesos de soporte nos indica que el modelo explica en un 22% a la variable real de los alumnos de la escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, 2018

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación se buscó determinar en qué medida el Sistema de Gestión de Calidad influye en la satisfacción de los alumnos de la escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, 2018. La idea era medir la satisfacción de los estudiantes con respecto al SGC ofrecida por la universidad. Esta discusión de resultados que mostramos, se ha realizado en función a los objetivos, hipótesis y trabajos previos con el propósito de explorar interpretaciones comparando resultados y conclusiones planteadas sobre las variables en estudio la percepción de satisfacción de los estudiantes frente al sistema de gestión de la calidad. Hemos encontrado varios factores involucrados que pretenden demostrar que el sistema de gestión de calidad está centrado en los niveles bueno y malo, pues estos resultados se han originado al analizar la tabla 1, donde apreciamos que 57.25% se muestra en el nivel malo, es decir que no esta gestión no se aprecia a simple vista o no la perciben, dando indicios para reajustarla, en este mismo análisis también vemos que el 47.75% si la percibe, y este debe ser incrementado dependiendo la gestión.

Si hablamos de satisfacción la mayoría de los autores han determinado que esta variable va de la mano con gestión de calidad. Tales como Morris y su grupo de investigación quienes determinaron una estructura factorial del modelo de relaciones entre el sistema de gestión de la calidad y el desempeño organizacional, este estudio fue realizado en Venezuela, pero nos da evidencia para determinar que en el modelo de relaciones encontrados sobresalen algunos factores los cuales sirvieron para crear un modelo empírico donde el sistema de calidad fue el más representativo es decir el que mejor favoreció el desempeño organizacional. En referencias a las dimensiones pocos autores mencionan las empleadas en esta investigación, por algo Castro-Silva incide en que la implementación y certificación de la norma ISO 9001 aplicado en algunas empresas en

Colombia provocó impacto en el desempeño y se mejoró en la satisfacción de los clientes; en nuestra investigación se trataron tres dimensiones especialmente el proceso de direccionamiento los procesos operativos y los procesos de soporte, encontrando en todas ellas una calificación de insatisfecha en más del 50% así mismo Avella también encontró determinantes de la calidad y la satisfacción encontrando influencia en los factores pedagógicos, variables que podrían ser importantes no se consideraron en la investigación, sin embargo está muy centrada en los parámetros del sistema de gestión de calidad educativo. Landeo por su parte aporta que para asegurar el cumplimiento de los objetivos organizacionales y la mejora continua debe haber influencia del diseño del Sistema de Gestión de la Calidad en la satisfacción de los grupos de interés por ello utilizó criterios y directrices de modelos Audit entre otras metodologías, pero al final también concluye que el diseño de gestión de calidad influye positivamente en la satisfacción, similar resultado con nuestra investigación donde la relación entre las dos variables es alta sin embargo al evaluar por cada dimensión esta relación se hace menos potente, llegando a una determinar una relación moderada y/o baja entre el sistema de gestión de calidad; también mencionamos que Chicana al buscar niveles de gestión de calidad evaluó a los servidores públicos y a los usuarios y encontró deficiencia en la satisfacción ese podría ser un indicador similar frente a nuestras dimensiones donde si bien es cierto existe una correlación directa en las tres dimensiones se nota un grado menor de influencia. Por otro lado, López también apunta a diferencias en la satisfacción respuesta de estudiantes quienes indican inadecuada la satisfacción, resultados similares nos muestra Bullón pues también trabajo con estudiantes y encontró respuestas positivas entre niveles de muy satisfecho o bastantes satisfechos, pero no encontró diferencias con otras variables más comunes como pagos, géneros, etc.

Existen otros indicadores que se descubrieron durante el proceso de análisis en esta investigación, que nos llevan a plantear otra idea de investigación como, por ejemplo, al comparar los resultados vemos influencias en las variables de estudio y la concentración de estas respuestas apuntan a los niveles medios como el nivel malo y bueno, y esto nos hace pensar que podrían existir otros factores como el desconocimiento del estudiante respecto a los parámetros de evaluación del sistema de gestión de calidad, por ello refleja también valores centrales en la satisfacción como por ejemplo 75% de insatisfacción contra 24.64% en satisfacción (tabla 2). Y en las dimensiones de la satisfacción se encuentra la mayor insatisfacción en los procesos de soporte, debiendo ser esta dimensión enfocada con más importancia a fin de mejorar estos indicadores. De esta manera se podrá ver más justificación cuando se plantea la correlación entre las dos variables principales, pues estadísticamente el resultado es muy significativo, entre el sistema de gestión de calidad y la satisfacción, en los estudiantes de psicología de la UCV.

V. CONCLUSIONES:

- Se determinó que el sistema de gestión de calidad influye en la satisfacción de la calidad, existiendo una relación positiva y altamente significativa ($R_s=0.808$, $p<0.01$) es decir a mayor puntuación en el sistema de gestión mayor satisfacción en la calidad, el modelo explica en un 58.1% a la variable real ($R^2=0.581$), en los alumnos de la escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, 2018.
- Se analizó la percepción del Sistema de Gestión de Calidad, encontrando que la mayoría aparece en el nivel mala un 57.25% y en el nivel buena un 42.75% en los alumnos de la escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, 2018
- Se determinó la satisfacción de los alumnos de la escuela de Psicología, encontrando que el 75% se encuentra insatisfecho y solo un 24.64% con un nivel de satisfecho de la Universidad César Vallejo, 2018.
- Se determinó que el sistema de gestión de calidad influye en la dimensión proceso de direccionamiento de la satisfacción, existe una relación moderada y altamente significativa entre ambas variables ($R_s=0.402$, $p<0.01$) el modelo explica en un 20.4% a la variable real ($R^2=0.204$) de los alumnos de la escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, 2018.
- Se determinó que el sistema de gestión de calidad influye en la dimensión procesos operativos de la satisfacción, existe una relación baja y altamente significativa entre ambas variables ($R_s=0.373$, $p<0.01$) el modelo explica en un 13.9% a la variable real ($R^2=0.139$) de los alumnos de la escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, 2018.
- Se determinó que el sistema de gestión de calidad influye en la dimensión procesos de soporte de la satisfacción, existe una relación moderada y altamente significativa entre ambas variables ($R_s=0.467$, $p<0.01$) el modelo explica en un 21.8% a la variable real ($R^2=0.218$) de los alumnos de la escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, 2018.

VI. RECOMENDACIONES:

1. A las autoridades de la escuela, realizar campañas de sensibilización constantes, ya que los resultados obtenidos demuestran que los alumnos no conocen que exista un sistema de calidad.
2. A los estudiantes de Psicología, quienes son nuestros clientes, percibir, observar y conocer el sistema de gestión de calidad otorgado por las normas ISO 9001, tarea que debe ser de competencia de las autoridades de la escuela.
3. A los investigadores se sugiere analizar esta investigación y profundizar con el fin de fortalecer con otra población y muestra y encontrar nuevos resultados que acrecienten nuevos conocimientos respecto al sistema de gestión de la calidad y la satisfacción de otros programas.
4. A todo el personal involucrado comprometerse y aplicar con gran seriedad y responsabilidad el sistema de gestión de la calidad, dado que estos indicadores son totalmente la apariencia y la visión frente a los clientes y sobre todo a las entidades evaluadoras y acreditadoras.
5. A los funcionarios académicos y docencia universitaria asegurar el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad con el fin de lograr la satisfacción de los estudiantes no solo de la escuela de psicología sino de todas las facultades existentes en la universidad.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abella, V. Et al (2018). Determinantes de la calidad, la satisfacción y el aprendizaje percibido de la e-formación del profesorado universitario RMIE, 2018, vol. 23, núM. 78, pp. 733-760 (Issn: 14056666)
- Álvarez, L. (2012). Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecidos en redes de supermercados gubernamentales. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Applegate, R. (2012). User satisfaction with information Services: A Test of the Disconfirmation-Satisfaction Model with a Library OPAC (3 ed.). Madison: University of Wisconsin.
- Arriaga, J. S. (2013). Gestión de la calidad de servicio en el Estado. Quito, Colombia: Universidad de Quito.
- Arrue, J. F. (2014). Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014. Lima: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Bisquerra, R. (1989). Métodos de investigación educativa. Guía práctica. Barcelona CEAC.
- Castro-Silva y F. Rodríguez (2016) Incidencia de la certificación de la norma ISO 9001 en los resultados empresariales. Un caso colombiano Ciencia e Ingeniería, ISSN 1909-8367 Año 11. No. 22 – Segundo Semestre de 2017, página 18 – 25.
- Chiavenato, Idalberto. Administración En Los Nuevos Tiempos, Mcgraw Hill, Colombia 2004. P.228
- [Http://Www.3w3search.Com/Edu/Merc/Es/Gmerc.Htm](http://www.3w3search.com/Edu/Merc/Es/Gmerc.htm)
- Chicana, L. (2017) Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones. Lima 2016.

- Tesis grado de maestria. Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo.
- Kotler, Philip Y Bloom, Paul. Mercadeo De Servicios Profesionales. Ed. Legis. Santafé De Bogotá. 1988
- Koontz, Harold Y Wehrich, Heinz. Administración: Una Perspectiva Global. Mc Graw Hill. México D.F. 1994.
- <https://Core.Ac.Uk/Download/Pdf/71897631.Pdf>
- Landeo, A (2016) Diseño del sistema de gestión de la calidad para la satisfacción de los grupos de interés de la universidad peruana los andes, Tesis para optar el grado de doctorado. Universidad Nacional del Centro del Perú.
- López, Silvia (2017) Tesis Gestión de la calidad y su relación con la satisfacción del usuario de la carrera profesional de Administración de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac en el año 2017. Tesis doctoral Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Martínez Caro Laura Et al (2010) Análisis de las necesidades del cliente y su satisfacción en la industria del mueble según las normas ISO 9000: un estudio de casos. Cuadernos de Gestión, Vol. 10. N° 2, pp. 99-116.DOI:10.5295/cdg.100162lm Universidad Politécnica de Cartagena.
- Morris-Díaz A.(2013) Et al. Sistema de gestión de la calidad y desempeño organizacional en la industria petrolera. Interciencia Nov, VOL. 38 N° 11
- Quispe, Susan. (2018) Percepción de la norma ISO y satisfacción de docentes de una institución educativa de régimen castrense. Tesis maestría Universidad Marcelino Champagnat.
- Sallenave, Jean-Paul. (1999) Gerencia Y Planeación Estratégica, Bogotá: Grupo Editorial Norma
- Sotomayor, Byron. Normas ISO 9001 y satisfacción de los usuarios en los servicios de la salud de la unidad de atención ambulatoria del instituto

ecuatoriano de seguridad social baños, en el periodo febrero a julio de 2015. Tesis maestría Universidad Regional Autónoma de los Andes.UNIANDES

ANEXO A: Instrumento variable 1: Sistema de Gestión de Calidad

Instrumento para el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) Estimado estudiante valora si estás muy de acuerdo (4), de acuerdo (3), en desacuerdo (2), muy en desacuerdo (1) con las siguientes afirmaciones sobre el sistema de gestión de la calidad (SGC):		Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Objeto y campo de aplicación	1. Considera que esta Norma Internacional es aplicable a todas las organizaciones.				
	2. Le es relevante el que una institución implemente un Sistema de Gestión de la Calidad				
	3. Cree usted que se cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad en la Universidad Cesar Vallejo				
Referencias	4. Usted está de acuerdo con la implementación de la Norma ISO 9001:2015.				
	5. Identifica las normativas referenciales de la Norma ISO 9001:2015.				
Términos y definiciones	6. Está de acuerdo con que se difunda en los alumnos los conceptos básicos del Sistema de Gestión de Calidad.				
	7. Está de acuerdo con que se le brinde información relacionada al Sistema de Gestión de Calidad, mediante el TRILCE o correo.				
Contexto de la organización	8. Considera usted que la Universidad cuenta con información documentada para apoyar la operación de sus procesos				
	9. Está de acuerdo con que la organización realice el seguimiento y la revisión de la información sobre la comprensión de las necesidades y expectativas de los clientes				
	10. El alcance del sistema de gestión de calidad está disponible como información documentada				
Liderazgo	11. Considera usted que la Alta Dirección de la Universidad Cesar Vallejo demuestra liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión de Calidad				
	12. Usted está de acuerdo con la política del sistema de gestión de calidad de la Universidad Cesar Vallejo				
	13. Considera que el sistema de gestión de calidad determina, comprende y cumple los requisitos del cliente.				
Planificación	14. El sistema de gestión de calidad logra los resultados previstos por usted				
	15. Usted cree que la Universidad Implementa acciones en sus procesos de Sistema de Gestión de Calidad				
	16. Está de acuerdo con la evaluación de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad				
Apoyo	17. La organización le proporciona los recursos necesarios				
	18. La organización mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad de los productos y servicios				
	19. Usted está conforme con las tecnologías de la información y comunicación brindadas				
Opera	20. Considera que la Universidad planifica , implementa y controla los procesos				

	21. Considera que existe buena comunicación con los clientes				
	22. Considera que la Universidad Cesar Vallejo le proporciona información veraz de sus servicios.				
Evaluación del desempeño	23. Se cumplen las necesidades y expectativas en la enseñanza				
	24. Usted está de acuerdo con que se realicen auditorías internas				
	25. Considera que la Universidad Cesar Vallejo hace seguimiento a las necesidades del cliente, hasta satisfacerlas				
Mejora	26. La Universidad Cesar Vallejo mejora en forma continua y eficaz el sistema de gestión de la calidad				
	27. La Universidad Cesar Vallejo considera los resultados del análisis y la evaluación para determinar si hay necesidades u oportunidades para la mejora continua del SGC				

ANEXO B: Instrumento variable 2: Satisfacción

Instrumento de Satisfacción Estimado estudiante valora si estás muy satisfecho (4), satisfecho (3), insatisfecho (2), muy insatisfecho (1) con las siguientes afirmaciones sobre la satisfacción de la calidad:		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Proceso de Direccionamiento	1. La dirección evidencia el compromiso de buena gestión de calidad				
	2. Percibe una mejora continua en el sistema de gestión de calidad				
	3. Cree usted que el personal de la universidad se siente comprometido en satisfacer los requisitos de los estudiantes				
	4. Considera usted que la dirección establece la política de calidad a través de la enseñanza-aprendizaje				
	5. El docente cumple con las competencias de desempeño				
	6. El administrativo cumple con las competencias de desempeño				
	7. Cree usted que la Alta Dirección se asegura que cumplan el sistema de gestión de calidad				
	8. Cree usted que la Alta Dirección está informada sobre cualquier necesidad de mejora				
Procesos operativos	9. Está Satisfecho con el proceso de evaluación del aprendizaje desarrollado en la universidad				
	10. Está Satisfecho con el desempeño académico de los estudiantes				
	11. Está Satisfecho con los recursos didácticos con los que cuenta la universidad				
	12. Está Satisfecho con el proceso de comunicación de avances y dificultades de los estudiantes				
	13. Está Satisfecho con el nivel profesional de los maestros de la institución				
	14. Está Satisfecho con el las líneas de investigación				
	15. Percibe mejora continua en la enseñanza aprendizaje e investigación				
	16. Percibe mejora continua en responsabilidad social universitaria				
Procesos de soporte	17. Está Satisfecho con la infraestructura, esparcimiento y espacio de trabajo				
	18. Está Satisfecho con el proceso de mejora y mantenimiento en infraestructura				
	19. Está Satisfecho con las condiciones de seguridad y protección dentro de la universidad				
	20. Está Satisfecho con los servicios complementarios de la universidad				
	21. Está Satisfecho con el trato recibido por los diferentes colaboradores de la institución				
	22. Está Satisfecho con el proceso de atención y solución de quejas y reclamos				
	23. Está Satisfecho con los recursos tecnológicos con los que cuenta la universidad				

ANEXO C: Certificado de validez del instrumento Sistema de Gestión de Calidad

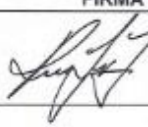
VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

APELLIDOS Y NOMBRES DEL AUTOR	TITULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
Br. Griselda Consuelo Carranza Obeso	Influencia del Sistema de Gestión de Calidad en la Satisfacción de los Estudiantes de la Escuela Psicología de la Universidad César Vallejo - Trujillo, 2018.

En la siguiente tabla indique la respuesta: si concuerda (S) y si no concuerda (N).
Así como puede emitir para cada observación una sugerencia de los ítems considerados.

Ítems	Si concuerda (S)	No concuerda (N)
1. Para realizar cada una de las preguntas, se tuvo en cuenta la operacionalización de las variables.	X	
2. Las preguntas responden a las variable (S) a estudiar o investigar	X	
3. Las preguntas formuladas miden lo que se desea investigar.	X	
4. Las preguntas son relevantes y concretas con respecto al tema a investigar.	X	
5. Existe claridad en la formulación de la pregunta.	X	
6. Las preguntas provocan ambigüedad en la respuesta.		X
7. El número de preguntas es adecuado.	X	
8. Las preguntas responden al marco teórico utilizado en la investigación.	X	
9. Las preguntas tienen coherencia con el diseño de la investigación.	X	
10. Permite emitir con facilidad la respuesta a los participantes.	X	

OBSERVACIONES	SUGERENCIAS/MEJORA

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO	FIRMA
Jano Ivanayevich Rolberg	



Fecha: diciembre del 2018.

Foto del Experto	Experto N° 1:	
	Apellidos y Nombres del Experto:	Jano Ivanayevich Rolberg
	Grado más alto y especialidad:	Doctor en Administración
	Línea de investigación que es especialista:	SGC
	Área de investigación que publica:	SGC

ENCUESTA N° 1

<p align="center">Instrumento de Satisfacción de la Calidad</p> <p>Estimado estudiante valora si estás muy satisfecho (4), satisfecho (3), insatisfecho (2), muy insatisfecho (1) con las siguientes afirmaciones sobre la satisfacción de la calidad:</p>		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Proceso de Dirección	1. La dirección evidencia el compromiso de buena gestión de calidad				
	2. Percibe una mejora continua en el sistema de gestión de calidad				
	3. Cree usted que el personal de la universidad se siente comprometido en satisfacer los requisitos de los estudiantes				
	4. Considera usted que la dirección establece la política de calidad a través de la enseñanza-aprendizaje				
	5. El docente cumple con las competencias de desempeño				
	6. El administrativo cumple con las competencias de desempeño				
	7. Cree usted que la Alta Dirección se asegura que cumplan el sistema de gestión de calidad				
	8. Cree usted que la Alta Dirección está informada sobre cualquier necesidad de mejora				
Procesos operativos	9. Está Satisfecho con el proceso de evaluación del aprendizaje desarrollado en la universidad				
	10. Está Satisfecho con el desempeño académico de los estudiantes				
	11. Está Satisfecho con los recursos didácticos con los que cuenta la universidad				
	12. Está Satisfecho con el proceso de comunicación de avances y dificultades de los estudiantes				
	13. Está Satisfecho con el nivel profesional de los maestros de la institución				
	14. Está Satisfecho con el las líneas de investigación				
	15. Percibe mejora continua en la enseñanza aprendizaje e investigación				
	16. Percibe mejora continua en responsabilidad social universitaria				
Procesos de soporte	17. Está Satisfecho con la infraestructura, esparcimiento y espacio de trabajo				
	18. Está Satisfecho con el proceso de mejora y mantenimiento en infraestructura				
	19. Está Satisfecho con las condiciones de seguridad y protección dentro de la universidad				
	20. Está Satisfecho con los servicios complementarios de la universidad				
	21. Está Satisfecho con el trato recibido por los diferentes colaboradores de la institución				
	22. Está Satisfecho con el proceso de atención y solución de quejas y reclamos				
	23. Está Satisfecho con los recursos tecnológicos con los que cuenta la universidad				
	24. Está Satisfecho con la información sobre servicio de enseñanza-aprendizaje se visualiza en la web				



VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

APELLIDOS Y NOMBRES DEL AUTOR	TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
Br. Griselda Consuelo Carranza Obeso	Influencia del Sistema de Gestión de Calidad en la Satisfacción de los Estudiantes de la Escuela Psicología de la Universidad César Vallejo - Trujillo, 2018.

En la siguiente tabla indique la respuesta: si concuerda (S) y si no concuerda (N).
Así como puede emitir para cada observación una sugerencia de los ítems considerados.

Ítems	Si concuerda (S)	No concuerda (N)
1. Para realizar cada una de las preguntas, se tuvo en cuenta la operacionalización de las variables.	X	
2. Las preguntas responden a las variable (S) a estudiar o investigar	X	
3. Las preguntas formuladas miden lo que se desea investigar.	X	
4. Las preguntas son relevantes y concretas con respecto al tema a investigar.	X	
5. Existe claridad en la formulación de la pregunta.	X	
5. Las preguntas provocan ambigüedad en la respuesta.		X
7. El número de preguntas es adecuado.	X	
8. Las preguntas responden al marco teórico utilizado en la investigación.	X	
9. Las preguntas tienen coherencia con el diseño de la investigación.	X	
10. Permite emitir con facilidad la respuesta a los participantes.	X	

OBSERVACIONES	SUGERENCIAS/MEJORA

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO	FIRMA
<i>Elena Karretero</i>	

Fecha: diciembre del 2018.

Foto del Experto	Experto N° 1:	
	Apellidos y Nombres del Experto:	<i>Elena Karretero</i>
	Grado más alto y especialidad:	<i>magister / economía</i>
	Línea de investigación que es especialista:	<i>Sistema de gestión de calidad</i>
	Área de investigación que publica:	

ENCUESTA N° 1

Instrumento de Satisfacción de la Calidad Estimado estudiante valora si estás muy satisfecho (4), satisfecho (3), insatisfecho (2), muy insatisfecho (1) con las siguientes afirmaciones sobre la satisfacción de la calidad:		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Proceso de Dirección	1. La dirección evidencia el compromiso de buena gestión de calidad				
	2. Percibe una mejora continua en el sistema de gestión de calidad				
	3. Cree usted que el personal de la universidad se siente comprometido en satisfacer los requisitos de los estudiantes				
	4. Considera usted que la dirección establece la política de calidad a través de la enseñanza-aprendizaje				
	5. El docente cumple con las competencias de desempeño				
	6. El administrativo cumple con las competencias de desempeño				
	7. Cree usted que la Alta Dirección se asegura que cumplan el sistema de gestión de calidad				
	8. Cree usted que la Alta Dirección está informada sobre cualquier necesidad de mejora				
Procesos operativos	9. Está Satisfecho con el proceso de evaluación del aprendizaje desarrollado en la universidad				
	10. Está Satisfecho con el desempeño académico de los estudiantes				
	11. Está Satisfecho con los recursos didácticos con los que cuenta la universidad				
	12. Está Satisfecho con el proceso de comunicación de avances y dificultades de los estudiantes				
	13. Está Satisfecho con el nivel profesional de los maestros de la institución				
	14. Está Satisfecho con el las líneas de investigación				
	15. Percibe mejora continua en la enseñanza aprendizaje e investigación				
	16. Percibe mejora continua en responsabilidad social universitaria				
Procesos de soporte	17. Está Satisfecho con la infraestructura, esparcimiento y espacio de trabajo				
	18. Está Satisfecho con el proceso de mejora y mantenimiento en infraestructura				
	19. Está Satisfecho con las condiciones de seguridad y protección dentro de la universidad				
	20. Está Satisfecho con los servicios complementarios de la universidad				
	21. Está Satisfecho con el trato recibido por los diferentes colaboradores de la institución				
	22. Está Satisfecho con el proceso de atención y solución de quejas y reclamos				
	23. Está Satisfecho con los recursos tecnológicos con los que cuenta la universidad				
	24. Está Satisfecho con la información sobre servicio de enseñanza-aprendizaje se visualiza en la web				

er

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

APELLIDOS Y NOMBRES DEL AUTOR	TITULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
Br. Griselda Consuelo Carranza Obeso	Influencia del Sistema de Gestión de Calidad en la Satisfacción de los Estudiantes de la Escuela Psicología de la Universidad César Vallejo - Trujillo, 2018.

En la siguiente tabla indique la respuesta: si concuerda (S) y si no concuerda (N). Así como puede emitir para cada observación una sugerencia de los ítems considerados.

Ítems	Si concuerda (S)	No concuerda (N)
1. Para realizar cada una de las preguntas, se tuvo en cuenta la operacionalización de las variables.	X	
2. Las preguntas responden a las variable (S) a estudiar o investigar	X	
3. Las preguntas formuladas miden lo que se desea investigar.	X	
4. Las preguntas son relevantes y concretas con respecto al tema a investigar.	X	
5. Existe claridad en la formulación de la pregunta.		X
6. Las preguntas provocan ambigüedad en la respuesta.	X	
7. El número de preguntas es adecuado.	X	
8. Las preguntas responden al marco teórico utilizado en la investigación.	X	
9. Las preguntas tienen coherencia con el diseño de la investigación.	X	
10. Permite emitir con facilidad la respuesta a los participantes.	X	

OBSERVACIONES	SUGERENCIAS/MEJORA
<i>ambas preguntas de Eric Medinera</i>	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO	FIRMA
<i>Salazar Montoya Erick O.</i>	

Fecha: diciembre del 2018.

Foto del Experto	Experto N° 1:	
	Apellidos y Nombres del Experto:	
	Grado más alto y especialidad:	
	Línea de investigación que es especialista:	
	Área de investigación que publica:	

ENCUESTA N° 1

Instrumento de Satisfacción de la Calidad		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Estimado estudiante valora si estás muy satisfecho (4), satisfecho (3), insatisfecho (2), muy insatisfecho (1) con las siguientes afirmaciones sobre la satisfacción de la calidad:					
Proceso de Direccionamiento	1. La dirección evidencia el compromiso de buena gestión de calidad				
	2. Percibe una mejora continua en el sistema de gestión de calidad				
	3. Cree usted que el personal de la universidad se siente comprometido en satisfacer los requisitos de los estudiantes				
	4. Considera usted que la dirección establece la política de calidad a través de la enseñanza-aprendizaje				
	5. El docente cumple con las competencias de desempeño				
	6. El administrativo cumple con las competencias de desempeño				
	7. Cree usted que la Alta Dirección se asegura que cumplan el sistema de gestión de calidad				
	8. Cree usted que la Alta Dirección está informada sobre cualquier necesidad de mejora				
Procesos operativos	9. Está Satisfecho con el proceso de evaluación del aprendizaje desarrollado en la universidad				
	10. Está Satisfecho con el desempeño académico de los estudiantes				
	11. Está Satisfecho con los recursos didácticos con los que cuenta la universidad				
	12. Está Satisfecho con el proceso de comunicación de avances y dificultades de los estudiantes				
	13. Está Satisfecho con el nivel profesional de los maestros de la institución				
	14. Está Satisfecho con el las líneas de investigación				
	15. Percibe mejora continua en la enseñanza aprendizaje e investigación				
	16. Percibe mejora continua en responsabilidad social universitaria				
Procesos de soporte	17. Está Satisfecho con la infraestructura, esparcimiento y espacio de trabajo				
	18. Está Satisfecho con el proceso de mejora y mantenimiento en infraestructura				
	19. Está Satisfecho con las condiciones de seguridad y protección dentro de la universidad				
	20. Está Satisfecho con los servicios complementarios de la universidad				
	21. Está Satisfecho con el trato recibido por los diferentes colaboradores de la institución				
	22. Está Satisfecho con el proceso de atención y solución de quejas y reclamos				
	23. Está Satisfecho con los recursos tecnológicos con los que cuenta la universidad				
	24. Está Satisfecho con la información sobre servicio de enseñanza-aprendizaje se visualiza en la web				

ANEXO D: Certificado de validez del instrumento Satisfacción de los alumnos

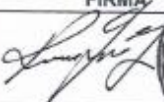
VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

APELLIDOS Y NOMBRES DEL AUTOR	TITULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
Br. Griselda Consuelo Carranza Obeso	Influencia del Sistema de Gestión de Calidad en la Satisfacción de los Estudiantes de la Escuela Psicología de la Universidad César Vallejo - Trujillo, 2018.

En la siguiente tabla indique la respuesta: si concuerda (S) y si no concuerda (N).
Así como puede emitir para cada observación una sugerencia de los ítems considerados.

Ítems	Si concuerda (S)	No concuerda (N)
1. Para realizar cada una de las preguntas, se tuvo en cuenta la operacionalización de las variables.	X	
2. Las preguntas responden a las variable (S) a estudiar o investigar	X	
3. Las preguntas formuladas miden lo que se desea investigar.	X	
4. Las preguntas son relevantes y concretas con respecto al tema a investigar.	X	
5. Existe claridad en la formulación de la pregunta.	X	
6. Las preguntas provocan ambigüedad en la respuesta.		X
7. El número de preguntas es adecuado.	X	
8. Las preguntas responden al marco teórico utilizado en la investigación.	X	
9. Las preguntas tienen coherencia con el diseño de la investigación.	X	
10. Permite emitir con facilidad la respuesta a los participantes.	X	

OBSERVACIONES	SUGERENCIAS/MEJORA

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO	FIRMA
Gano Ipanayuire Riolbey	



Fecha: diciembre del 2018.

Foto del Experto	Experto N° 1:	
	Apellidos y Nombres del Experto:	Gano Ipanayuire Riolbey
	Grado más alto y especialidad:	Doctor en Administración
	Línea de investigación que es especialista:	SGC
Área de investigación que publica:	SGC	

ENCUESTA N° 1

Instrumento de Satisfacción de la Calidad Estimado estudiante valora si estás muy satisfecho (4), satisfecho (3), insatisfecho (2), muy insatisfecho (1) con las siguientes afirmaciones sobre la satisfacción de la calidad:		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Proceso de Dirección	1. La dirección evidencia el compromiso de buena gestión de calidad				
	2. Percibe una mejora continua en el sistema de gestión de calidad				
	3. Cree usted que el personal de la universidad se siente comprometido en satisfacer los requisitos de los estudiantes				
	4. Considera usted que la dirección establece la política de calidad a través de la enseñanza-aprendizaje				
	5. El docente cumple con las competencias de desempeño				
	6. El administrativo cumple con las competencias de desempeño				
	7. Cree usted que la Alta Dirección se asegura que cumplan el sistema de gestión de calidad				
	8. Cree usted que la Alta Dirección está informada sobre cualquier necesidad de mejora				
Procesos operativos	9. Está Satisfecho con el proceso de evaluación del aprendizaje desarrollado en la universidad				
	10. Está Satisfecho con el desempeño académico de los estudiantes				
	11. Está Satisfecho con los recursos didácticos con los que cuenta la universidad				
	12. Está Satisfecho con el proceso de comunicación de avances y dificultades de los estudiantes				
	13. Está Satisfecho con el nivel profesional de los maestros de la institución				
	14. Está Satisfecho con el las líneas de investigación				
	15. Percibe mejora continua en la enseñanza aprendizaje e investigación				
	16. Percibe mejora continua en responsabilidad social universitaria				
Procesos de soporte	17. Está Satisfecho con la infraestructura, esparcimiento y espacio de trabajo				
	18. Está Satisfecho con el proceso de mejora y mantenimiento en infraestructura				
	19. Está Satisfecho con las condiciones de seguridad y protección dentro de la universidad				
	20. Está Satisfecho con los servicios complementarios de la universidad				
	21. Está Satisfecho con el trato recibido por los diferentes colaboradores de la institución				
	22. Está Satisfecho con el proceso de atención y solución de quejas y reclamos				
	23. Está Satisfecho con los recursos tecnológicos con los que cuenta la universidad				
	24. Está Satisfecho con la información sobre servicio de enseñanza-aprendizaje se visualiza en la web				

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

APELLIDOS Y NOMBRES DEL AUTOR	TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
Br. Griselda Consuelo Carranza Obeso	Influencia del Sistema de Gestión de Calidad en la Satisfacción de los Estudiantes de la Escuela Psicología de la Universidad César Vallejo - Trujillo, 2018.

En la siguiente tabla indique la respuesta: si concuerda (S) y si no concuerda (N).
Así como puede emitir para cada observación una sugerencia de los ítems considerados.

Ítems	Si concuerda (S)	No concuerda (N)
1. Para realizar cada una de las preguntas, se tuvo en cuenta la operacionalización de las variables.	X	
2. Las preguntas responden a las variable (S) a estudiar o investigar	X	
3. Las preguntas formuladas miden lo que se desea investigar.	X	
4. Las preguntas son relevantes y concretas con respecto al tema a investigar.	X	
5. Existe claridad en la formulación de la pregunta.	X	
5. Las preguntas provocan ambigüedad en la respuesta.		X
7. El número de preguntas es adecuado.	X	
8. Las preguntas responden al marco teórico utilizado en la investigación.	X	
9. Las preguntas tienen coherencia con el diseño de la investigación.	X	
10. Permite emitir con facilidad la respuesta a los participantes.	X	

Handwritten mark

OBSERVACIONES	SUGERENCIAS/MEJORA

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO	FIRMA
<i>Elena Karretero</i>	<i>EK</i>

Fecha: diciembre del 2018.

Foto del Experto	Experto N° 1:
	Apellidos y Nombres del Experto: <i>Elena Karretero</i>
	Grado más alto y especialidad: <i>magister / economía</i>
	Línea de investigación que es especialista: <i>sistema de gestión de calidad</i>
	Área de investigación que publica:

er

Instrumento para el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) Estimado estudiante valora si estás muy acuerdo (4), de acuerdo (3), en desacuerdo (2), muy en desacuerdo (1) con las siguientes afirmaciones sobre el sistema de gestión de la calidad (SGC):		Muy bueno	Bueno	Malo	Muy Mal
Objeto y campo de aplicación	1. Capacidad de proporcionar productos y servicios regularmente				
	2. Capacidad de proporcionar productos legales regularmente				
	3. Capacidad de proporcionar productos reglamentarios aplicables				
	4. Aplica eficazmente el sistema para aumentar la satisfacción				
	5. Asegura la conformidad con los requisitos del cliente				
Referencias Normativas	6. Conoce las normativas referenciales ISO 9000 Sistema de Gestión de la calidad				
	7. Las normativas ISO 9000 tienen especificaciones de normas internacionales				
Términos y definiciones	8. Las normativas ISO 9000 define los términos utilizados en normas las internacionales				
	9. Las normativas ISO 9000 explica las definiciones utilizados en normas las internacionales				
Control de la organización	10. La organización determina cuestiones externas pertinentes que afecten el logro de resultados previstos en el SGC				
	11. La organización realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre la comprensión de las necesidades y expectativas.				
	12. El alcance del sistema de gestión de calidad está disponible como información documentada				
Liderazgo	13. La dirección asume responsabilidad con relación a la eficacia del SGC				
	14. La política del sistema de gestión de calidad				
	15. El sistema de gestión de calidad logra los resultados previstos				
	16. Apoyo a las personas para contribuir a la eficacia del SGC				
	17. Promueve la mejora				
Planificación	18. El sistema de gestión de calidad logra resultados previstos				
	19. Prevención de los efectos no deseados en riesgos y oportunidades				
	20. Implementa acciones en sus procesos de SGC				
	21. Evalúa la eficacia de las acciones de SGC				
Apoyo	22. Considera la disponibilidad de recursos				
	23. La organización proporciona los recursos necesarios para el establecimiento				
	24. La organización proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de sus sistema de gestión				
	25. La organización mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad de los productos y servicios				
	26. Conformidad con el equipos hardware y software				

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

APELLIDOS Y NOMBRES DEL AUTOR	TITULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
Br. Griselda Consuelo Carranza Obeso	Influencia del Sistema de Gestión de Calidad en la Satisfacción de los Estudiantes de la Escuela Psicología de la Universidad César Vallejo - Trujillo, 2018.

En la siguiente tabla indique la respuesta: si concuerda (S) y si no concuerda (N). Así como puede emitir para cada observación una sugerencia de los ítems considerados.

Ítems	Si concuerda (S)	No concuerda (N)
1. Para realizar cada una de las preguntas, se tuvo en cuenta la operacionalización de las variables.	X	
2. Las preguntas responden a las variable (S) a estudiar o investigar	X	
3. Las preguntas formuladas miden lo que se desea investigar.	X	
4. Las preguntas son relevantes y concretas con respecto al tema a investigar.	X	
5. Existe claridad en la formulación de la pregunta.		X
6. Las preguntas provocan ambigüedad en la respuesta.	X	
7. El número de preguntas es adecuado.	X	
8. Las preguntas responden al marco teórico utilizado en la investigación.	X	
9. Las preguntas tienen coherencia con el diseño de la investigación.	X	
10. Permite emitir con facilidad la respuesta a los participantes.	X	

OBSERVACIONES	SUGERENCIAS/MEJORA
<i>Analisis estadístico de Erico Hernández</i>	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO	FIRMA
<i>Salazar Yantayza Erico A.</i>	

Fecha: diciembre del 2018.

Foto del Experto	Experto N° 1:	
	Apellidos y Nombres del Experto:	
	Grado más alto y especialidad:	
	Línea de investigación que es especialista:	
	Área de investigación que publica:	

Instrumento para el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) Estimado estudiante valora si estás muy acuerdo (4), de acuerdo (3), en desacuerdo (2), muy en desacuerdo (1) con las siguientes afirmaciones sobre el sistema de gestión de la calidad (SGC):		Muy bueno	Bueno	Malo	Muy Mal
Objeto y campo de aplicación	1. Capacidad de proporcionar productos y servicios regularmente				
	2. Capacidad de proporcionar productos legales regularmente				
	3. Capacidad de proporcionar productos reglamentarios aplicables				
	4. Aplica eficazmente el sistema para aumentar la satisfacción				
	5. Asegura la conformidad con los requisitos del cliente				
Referencias Normativas	6. Conoce las normativas referenciales ISO 9000 Sistema de Gestión de la calidad				
	7. Las normativas ISO 9000 tienen especificaciones de normas internacionales				
Términos y definiciones	8. Las normativas ISO 9000 define los términos utilizados en normas las internacionales				
	9. Las normativas ISO 9000 explica las definiciones utilizados en normas las internacionales				
Contexto de la organización	10. La organización determina cuestiones externas pertinentes que afecten el logro de resultados previstos en el SGC				
	11. La organización realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre la comprensión de las necesidades y expectativas.				
	12. El alcance del sistema de gestión de calidad está disponible como información documentada				
Liderazgo	13. La dirección asume responsabilidad con relación a la eficacia del SGC				
	14. La política del sistema de gestión de calidad				
	15. El sistema de gestión de calidad logra los resultados previstos				
	16. Apoyo a las personas para contribuir a la eficacia del SGC				
	17. Promueve la mejora				
Planificación	18. El sistema de gestión de calidad logra resultados previstos				
	19. Prevención de los efectos no deseados en riesgos y oportunidades				
	20. Implementa acciones en sus procesos de SGC				
	21. Evalúa la eficacia de las acciones de SGC				
	22. Considera la disponibilidad de recursos				
Apoyo	23. La organización proporciona los recursos necesarios para el establecimiento				
	24. La organización proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de sus sistema de gestión				
	25. La organización mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad de los productos y servicios				
	26. Conformidad con el equipos hardware y software				

ANEXO E: Base de datos variable Sistema de Gestión de Calidad

Sistema de Gestión de la Calidad																																							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	T											
1	2	1	2	5	1	3	4	2	3	5	4	3	1	8	2	2	2	6	3	2	4	9	1	3	4	8	4	2	3	9	3	2	1	6	4	4	8	68	Mala
2	1	4	1	6	2	4	6	3	2	5	4	2	3	9	2	1	4	7	2	3	1	6	4	1	2	7	1	1	2	4	2	1	4	7	3	4	7	64	Mala
3	2	1	2	5	1	1	2	3	1	4	1	1	2	4	3	2	2	7	4	3	3	10	4	1	2	7	1	2	3	6	2	3	2	7	1	1	2	54	Mala
4	4	1	3	8	2	2	4	4	1	5	2	4	3	9	3	1	1	5	3	3	1	7	4	4	1	9	2	3	3	8	2	3	2	7	1	3	4	66	Mala
5	2	4	3	9	3	3	6	3	4	7	3	4	2	9	3	1	4	8	3	3	1	7	3	3	9	3	3	2	8	3	2	8	4	3	7	78	Buena		
6	3	3	4	10	4	1	5	2	3	5	1	1	2	4	3	3	3	9	2	2	4	8	1	4	3	8	3	3	4	10	4	4	3	11	1	3	4	74	Buena
7	4	4	2	10	3	3	6	1	4	5	3	4	4	11	2	4	4	10	1	3	1	5	4	4	2	10	1	1	4	6	3	4	3	10	2	1	3	76	Buena
8	4	1	1	6	2	1	3	2	3	5	4	2	1	7	2	2	3	7	1	4	2	7	3	4	2	9	1	1	2	4	1	1	2	4	3	1	4	56	Mala
9	3	4	2	9	3	3	6	3	4	7	4	3	2	9	3	4	4	11	1	2	2	5	2	2	1	5	1	1	1	3	1	1	2	4	1	3	4	63	Mala
10	3	1	1	5	1	2	3	2	1	3	1	4	3	8	1	1	1	3	3	3	4	10	1	1	3	5	3	4	4	11	2	3	2	7	3	4	7	62	Mala
11	2	2	2	6	2	2	4	2	1	3	2	4	1	7	3	4	4	11	2	4	3	9	2	1	1	4	2	2	1	5	1	1	1	3	3	3	6	58	Mala
12	3	3	3	9	1	2	3	4	1	5	1	4	3	8	2	2	2	6	2	4	1	7	1	2	4	7	1	1	3	5	1	4	2	7	2	1	3	60	Mala
13	3	3	3	9	2	1	3	4	1	5	3	1	2	6	3	4	2	9	1	4	2	7	2	4	2	8	3	4	4	11	4	4	4	12	2	1	3	73	Buena
14	1	1	4	6	2	4	6	4	1	5	4	2	1	7	4	2	4	10	2	3	1	6	2	4	3	9	4	1	2	7	4	3	3	10	2	4	6	72	Buena
15	1	1	2	4	1	1	2	2	1	3	1	1	2	4	1	3	2	6	2	3	1	6	1	3	2	6	4	3	1	8	2	4	2	8	4	4	8	55	Mala
16	1	1	3	5	3	2	5	4	2	6	4	4	1	9	3	2	3	8	1	4	1	6	4	2	2	8	3	4	1	8	2	3	4	9	3	4	7	71	Buena
17	3	2	1	6	1	3	4	2	4	6	3	4	3	10	2	4	3	9	3	2	4	9	3	2	4	9	2	1	4	7	2	1	3	6	1	4	5	71	Buena
18	1	3	1	5	3	1	4	4	2	6	1	1	4	6	1	2	1	4	2	1	1	4	1	1	3	5	4	4	1	9	3	3	2	8	4	2	6	57	Mala
19	1	2	2	5	4	2	6	3	3	6	1	2	2	5	2	2	3	7	3	1	4	8	1	2	1	4	3	2	3	8	1	4	1	6	1	2	3	58	Mala
20	3	3	2	8	3	2	5	3	1	4	4	4	2	10	4	4	1	9	4	4	3	11	2	3	3	8	2	4	3	9	3	8	2	6	4	4	8	78	Buena
21	2	2	1	5	4	3	7	1	1	2	1	3	4	8	3	4	3	10	4	2	2	8	4	4	3	11	2	4	1	7	4	3	3	10	4	4	8	76	Buena
22	2	2	4	8	1	3	4	3	2	5	4	3	4	11	4	3	4	11	1	3	3	7	4	4	1	9	3	4	2	9	2	4	4	10	3	2	5	79	Buena
23	2	2	1	5	2	4	6	4	3	7	4	1	2	7	1	2	2	5	2	1	4	7	1	4	4	9	1	1	3	5	3	2	4	9	4	4	8	68	Mala
24	4	2	1	7	1	2	3	3	2	5	2	1	2	5	3	4	1	8	1	2	1	4	4	3	1	8	4	2	1	7	1	1	2	4	3	3	6	57	Mala
25	4	1	1	6	1	1	2	4	2	6	1	4	2	7	3	1	4	8	1	3	2	6	2	1	1	4	1	1	4	6	4	2	2	8	1	4	5	58	Mala
26	1	2	1	4	1	1	2	3	3	6	1	2	4	7	1	2	2	5	2	1	3	6	4	4	1	9	3	2	1	6	1	3	4	8	1	2	3	56	Mala
27	2	1	4	7	2	4	6	4	1	5	1	4	1	6	2	3	2	7	1	4	3	8	2	4	3	9	1	4	3	8	2	3	1	6	3	1	4	60	Mala
28	3	1	2	6	3	2	5	2	3	5	1	1	3	5	1	1	2	4	1	3	4	8	2	1	4	7	2	2	3	7	2	2	6	3	4	7	66	Mala	
29	3	4	2	9	2	3	5	1	3	4	1	1	1	3	2	1	2	5	2	2	3	7	3	2	3	8	1	1	2	4	3	4	3	10	1	1	2	57	Mala
30	1	2	2	5	4	2	6	4	2	6	4	3	3	10	2	2	2	6	4	3	4	11	4	3	4	11	4	2	2	8	2	3	3	8	2	2	4	69	Buena
31	4	1	2	7	3	2	5	4	2	6	1	2	4	7	3	4	4	11	3	1	3	7	1	4	4	9	2	3	1	6	4	1	2	7	3	1	4	75	Buena
32	1	3	3	7	1	1	2	2	2	4	1	4	4	9	3	1	2	6	4	4	1	9	4	4	3	11	4	3	3	10	4	3	3	10	2	3	5	73	Buena
33	2	3	2	7	1	1	2	3	1	4	3	1	4	8	2	3	1	6	1	1	4	6	2	3	2	7	2	3	4	9	4	4	2	10	3	3	6	65	Mala
34	4	3	1	8	3	3	6	1	4	5	2	3	4	9	4	4	4	12	1	2	1	4	3	4	2	9	1	4	4	9	1	4	2	7	1	1	2	71	Buena
35	3	4	3	10	1	4	5	3	1	4	3	4	2	9	3	4	10	1	2	1	4	3	3	3	9	1	4	1	6	4	1	3	8	1	1	2	61	Mala	
36	1	2	1	4	4	4	8	4	3	7	4	2	4	10	1	1	4	6	1	2	2	5	3	1	4	8	2	1	1	4	1	2	2	5	4	2	6	63	Mala
37	2	4	4	10	3	1	4	1	3	4	1	2	3	6	2	2	1	5	3	2	1	6	2	4	3	9	3	3	2	8	4	3	1	8	3	1	4	64	Mala
38	1	3	2	6	1	3	4	2	1	3	1	1	1	3	1	1	5	2	1	1	4	3	1	3	7	3	3	1	7	3	2	1	6	3	2	5	50	Mala	
39	3	2	3	8	3	4	7	1	3	4	1	2	1	4	3	2	4	9	3	3	2	8	3	3	9	1	1	1	3	2	1	2	5	3	1	4	61	Mala	
40	1	4	3	8	4	1	5	1	1	2	1	2	1	4	3	1	2	6	3	1	2	6	4	2	3	9	4	2	1	7	2	4	1	7	3	3	6	60	Mala
41	1	4	2	7	4	2	6	1	2	3	4	1	4	9	3	2	3	8	2	2	2	6	2	4	2	8	4	3	1	8	1	4	1	6	1	2	3	64	Mala
42	1	2	4	7	4	3	7	4	4	8	4	4	2	10	4	3	2	9	1	2	3	6	2	4	3	9	4	1	3	8	1	2	4	7	3	3	6	77	Buena
43	2	2	3	7	1	4	5	4	1	5	4	3	1	8	3	3	2	8	2	4	1	7	1	1	3	5	4	1	4	9	3	2	1	6	3	2	5	65	Mala
44	2	3	1	6	2	1	3	4	4	8	4	3	1	8	2	4	2	8	3	1	1	5	1	3	4	8	1	1	3	5	1	1	3	5	2	2	4	60	Mala
45	2	1	3	6	1	2	3	2	3	5	1	1	1	3	4	3	4	11	1	4	3	8	1	4	4	9	3	2	4	9	4	1	1	6	1	1	2	62	Mala
46	1	4	1	6	2	1	3	3	4	7	4	2	4	10	2	4	3	9	4	1	1	6	1	1	1	3	1	1	1	3	2	4	4	10	4	3	7	64	Mala
47	4	4	1	9	4	4	8	2	3	5	1	4	3	8	4	2	1	7	1	1	3	5	3	3	4	10	1	1	4	6	1	2	4	7	2	3	5	70	Buena
48	3	2	4	9	2	1	3	3	1	4	2	4	2	8	3	1	3	7	3	2	7	4	2	2	3	9	1	3	2	6	1	1	1	3	1	2	3	59	Mala
49	3	2	2	7	3	2	5	1	3	4	1	3	2	6	3	1	4	8	1	4	2	7	2	2	1	5	3	1											

71	2	2	4	8	1	2	3	1	4	5	4	2	1	7	4	2	3	9	2	2	4	8	1	2	1	4	1	1	4	6	1	1	3	5	3	4	7	62	Mala		
72	3	2	4	9	2	1	3	4	4	8	1	3	1	5	4	4	4	12	2	4	3	9	4	2	3	9	4	2	2	8	4	2	2	8	1	2	3	74	Buena		
73	2	4	3	9	3	2	5	1	1	2	1	1	1	3	2	1	1	4	4	2	4	10	1	2	1	4	2	3	2	7	2	2	4	8	3	2	5	57	Mala		
74	1	2	4	7	4	1	5	2	4	6	2	4	4	10	1	2	2	5	3	1	4	8	2	3	1	6	1	2	1	4	4	2	1	7	4	2	6	64	Mala		
75	2	2	3	7	2	2	4	3	3	6	4	4	4	12	1	3	4	8	4	3	4	11	2	3	4	9	3	3	4	10	4	2	1	7	3	1	4	78	Buena		
76	3	2	3	8	1	1	2	3	2	5	2	1	2	5	4	3	3	10	3	3	2	8	2	3	2	7	4	4	2	10	3	4	3	10	1	3	4	69	Buena		
77	4	4	2	10	2	1	3	1	1	2	2	2	4	8	2	4	4	10	2	4	4	10	2	4	4	2	10	1	1	4	6	4	1	4	9	1	3	4	72	Buena	
78	2	4	1	7	4	1	5	1	3	4	3	2	1	6	3	1	2	6	1	2	3	6	4	1	3	8	2	1	4	7	3	2	2	7	3	2	5	61	Mala		
79	3	3	4	10	4	2	6	2	2	4	3	3	1	7	4	2	4	10	2	3	3	8	2	1	4	7	2	3	2	7	2	1	4	7	3	2	5	71	Buena		
80	3	2	4	9	2	2	4	3	3	6	3	3	4	10	2	2	1	5	2	4	1	7	3	1	1	5	1	3	1	5	3	3	2	8	2	3	5	64	Mala		
81	4	4	3	11	4	2	6	2	4	6	3	1	2	6	2	2	1	5	2	2	1	5	2	2	1	7	4	4	2	10	3	1	2	6	1	1	2	64	Mala		
82	2	1	4	7	1	1	2	4	4	8	4	3	4	11	2	3	3	8	2	1	1	4	1	2	1	4	4	1	3	8	1	4	1	6	1	2	3	61	Mala		
83	2	3	2	7	2	2	4	2	1	3	1	4	4	9	4	3	1	8	1	4	4	9	4	4	4	12	2	3	2	7	3	4	2	9	3	2	5	73	Buena		
84	2	3	1	6	4	3	7	1	4	5	4	4	1	9	1	4	1	6	3	3	4	10	4	2	3	9	2	1	1	4	2	1	3	6	3	1	4	66	Mala		
85	1	4	1	6	3	2	5	2	3	5	4	2	4	10	1	3	2	6	2	2	4	8	4	1	4	9	2	1	3	6	3	2	2	7	3	1	4	66	Mala		
86	2	3	1	6	1	1	2	1	1	2	3	2	1	6	3	4	4	11	4	2	4	10	2	2	2	6	3	4	3	10	2	4	2	8	1	2	3	64	Mala		
87	4	1	3	8	1	3	4	4	1	5	3	1	2	6	4	4	4	12	4	4	2	10	2	2	3	7	2	4	3	9	2	1	3	6	3	4	7	74	Buena		
88	4	1	2	7	3	2	5	1	1	2	4	4	2	10	4	3	3	10	3	4	2	9	2	4	4	10	4	1	2	7	1	1	4	6	4	4	8	74	Buena		
89	4	1	4	9	1	2	3	3	4	7	1	2	2	5	2	3	1	6	1	2	3	6	1	1	3	5	3	3	4	10	4	3	1	8	2	1	4	62	Mala		
90	1	2	1	4	3	1	4	1	2	3	4	1	3	8	2	1	3	6	2	2	6	3	2	1	6	4	1	3	8	3	2	3	8	3	1	4	57	Mala			
91	4	3	2	9	2	4	6	1	2	3	4	1	4	9	1	1	2	4	1	4	3	8	3	1	2	6	3	1	4	8	3	3	2	8	3	2	5	66	Mala		
92	4	4	3	11	4	2	6	2	1	3	1	4	1	6	3	3	2	8	1	4	4	9	4	3	2	9	1	3	1	5	4	2	2	8	1	1	2	67	Mala		
93	2	3	1	6	1	3	4	3	4	7	2	4	1	7	1	4	1	6	2	2	3	7	4	1	2	7	4	3	1	8	2	3	4	9	3	4	7	68	Mala		
94	2	2	3	7	4	3	7	1	2	3	4	1	4	9	1	4	2	7	4	4	12	3	2	3	8	3	3	3	9	4	4	3	11	4	3	7	80	Buena			
95	1	4	2	7	3	1	4	1	3	4	3	3	2	8	3	2	2	7	4	2	7	4	2	4	10	2	4	1	7	1	1	2	4	3	2	8	4	1	5	64	Mala
96	4	1	3	8	2	3	5	3	3	6	3	3	3	9	4	3	4	11	2	3	8	3	4	2	9	4	2	1	7	4	1	4	9	1	3	4	76	Buena			
97	4	4	1	9	4	3	7	3	4	7	3	2	1	6	4	1	3	8	2	3	1	6	2	3	1	6	4	4	4	12	2	1	4	7	4	2	6	74	Buena		
98	2	3	3	8	3	4	7	4	3	7	2	1	4	7	1	3	2	6	2	3	1	6	2	1	3	6	1	4	1	6	2	1	1	4	2	2	4	61	Mala		
99	1	2	1	4	1	1	2	2	2	4	2	1	1	4	1	4	1	6	4	2	1	7	1	2	4	7	1	4	3	8	2	1	4	7	2	3	5	54	Mala		
100	2	1	4	7	2	2	4	4	4	8	3	4	2	9	1	4	1	6	2	2	4	8	1	4	3	8	4	4	1	9	1	4	1	6	1	3	4	69	Buena		
101	3	1	4	8	1	3	4	4	1	5	2	2	1	5	4	3	2	9	4	3	3	10	4	3	2	9	3	1	4	8	2	4	1	7	1	3	4	69	Buena		
102	4	4	1	9	1	4	5	2	4	6	1	2	4	7	4	1	2	7	4	3	1	8	4	3	4	11	1	1	3	5	2	1	1	4	1	1	2	64	Mala		
103	4	3	4	11	2	2	4	2	2	4	2	2	3	7	1	4	1	6	1	2	3	6	2	4	2	8	1	4	2	7	1	1	3	5	2	4	6	64	Mala		
104	1	4	1	6	2	1	3	2	1	3	2	2	2	6	4	1	4	9	2	4	4	10	3	4	2	9	1	4	2	7	2	1	4	7	3	3	6	64	Mala		
105	4	1	2	7	3	3	6	2	1	3	4	4	4	12	4	1	1	6	2	4	2	8	4	4	2	10	2	2	2	6	3	4	3	10	4	4	8	76	Buena		
106	2	4	1	7	1	1	2	2	2	4	1	3	1	5	3	4	3	10	4	4	1	9	4	1	1	6	4	2	2	8	1	4	2	7	4	4	8	66	Mala		
107	3	1	1	5	4	2	6	3	1	4	2	2	4	8	2	4	3	9	2	3	1	6	3	3	3	9	3	1	2	6	4	2	4	10	1	2	3	66	Mala		
108	1	4	2	7	2	4	6	4	2	6	3	3	2	8	4	3	2	9	2	1	6	1	2	1	4	3	4	3	10	2	3	2	7	1	3	4	67	Mala			
109	4	4	2	10	3	3	6	3	3	6	3	1	4	8	4	1	1	9	1	2	2	5	3	1	1	5	4	2	1	7	2	2	1	5	4	2	6	64	Mala		
110	3	1	2	6	3	2	5	1	4	5	3	2	3	8	2	3	8	3	1	2	6	2	2	3	7	4	3	3	10	2	3	2	7	4	1	5	67	Mala			
111	4	4	3	11	1	2	3	2	4	6	1	4	1	6	1	2	1	4	1	4	3	8	3	1	4	8	4	1	3	8	3	1	1	5	1	2	3	62	Mala		
112	2	3	4	9	3	3	6	1	1	2	2	2	1	5	2	1	2	5	2	2	4	8	2	1	4	7	4	1	4	9	1	3	2	6	3	3	6	63	Mala		
113	1	2	2	5	4	1	5	3	4	7	2	3	3	8	2	3	2	7	3	1	3	7	4	3	3	10	1	2	2	5	2	2	3	7	1	4	5	66	Mala		
114	2	4	2	8	4	4	8	2	3	5	3	2	2	7	3	3	2	8	4	1	9	1	2	1	4	4	1	1	6	1	2	2	5	1	2	3	63	Mala			
115	2	2	4	8	1	1	2	4	4	8	2	1	3	6	3	2	2	7	2	2	3	7	4	2	3	9	2	1	3	6	4	2	10	4	3	7	70	Buena			
116	1	4	4	9	2	3	5	3	1	4	2	1	4	7	4	3	1	8	2	1	4	7	2	1	2	5	3	2	3	8	1	2	4	7	2	2	4	64	Mala		
117	3	1	3	7	1	2	3	3	3	6	4	1	2	7	3	1	2	6	4	3	3	10	4	3	1	8	3	4	1	8	4	4	2	10	2	4	6	71	Buena		
118	3	3	1	7	3	1	4	3	3	6	3	2	4	9	2	1	3	6	1	2	2	5	3	1	2	6	2	1	3	6	3	2	4	9	4	2	6	64	Mala		
119	4	1	1	6	4	1	5	2	4	6	1	4	4	9	4	1	3	8	3	1	2	6	4	1	3	8	1	4	3	8	4	2	4	10	2	4	6	72	Buena		
120	2	2	2	6	1	2	3	1	1	2	1	3	1	5	2	2	1	5	1	2	1	5	1	2	1	4	2	2													

141	1	4	2	7	3	3	6	1	1	2	2	2	3	7	4	3	3	10	4	4	1	9	4	2	1	7	3	2	3	8	2	2	3	7	4	2	6	69	Buena
142	3	2	1	6	2	1	3	3	3	6	1	2	2	5	3	4	1	8	1	3	1	5	3	3	4	10	3	3	1	7	4	1	4	9	2	3	5	64	Mala
143	4	1	3	8	3	3	6	1	2	3	4	2	3	9	3	3	2	8	1	2	2	5	3	3	4	10	1	2	2	5	4	3	1	8	2	3	5	67	Mala
144	2	1	4	7	4	2	6	3	3	6	2	4	1	7	1	2	2	5	2	2	3	7	3	3	4	10	3	1	2	6	4	4	2	10	2	1	3	67	Mala
145	4	3	1	8	3	3	6	3	3	6	3	4	2	9	3	3	1	7	3	3	2	8	3	2	4	9	3	1	3	7	4	4	2	10	4	2	6	76	Buena
146	1	2	3	6	4	1	5	3	4	7	3	2	4	9	3	1	4	8	3	1	4	8	3	4	1	8	4	4	3	11	3	3	2	8	2	4	6	76	Buena
147	3	2	1	6	4	3	7	2	1	3	1	3	1	5	4	3	2	9	4	1	4	9	4	1	1	6	1	3	3	7	2	3	2	7	4	1	5	64	Mala
148	1	4	2	7	1	4	5	1	2	3	4	4	4	12	4	4	1	9	4	2	4	10	4	4	2	10	2	1	3	6	1	4	1	6	3	1	4	72	Buena
149	4	1	1	6	4	1	5	1	2	3	1	3	2	6	2	4	4	10	4	3	3	10	1	2	1	4	1	1	2	4	1	2	3	6	1	2	3	57	Mala
150	1	4	2	7	1	4	5	1	4	5	1	4	3	8	1	4	3	8	1	1	1	3	1	1	4	6	3	2	4	9	4	4	4	12	1	1	2	65	Mala
151	2	1	1	4	4	2	6	4	4	8	1	4	2	7	1	1	3	5	3	3	3	9	3	4	3	10	4	3	3	10	3	2	2	7	4	4	8	74	Buena
152	1	2	2	5	2	3	5	2	2	4	3	1	1	5	1	4	2	7	3	2	3	8	3	2	3	8	4	2	2	8	1	2	4	7	4	1	5	62	Mala
153	3	2	1	6	3	4	7	3	4	7	3	2	2	7	2	4	2	8	4	1	1	6	1	3	4	8	1	1	2	4	1	2	2	5	1	2	3	61	Mala
154	1	1	1	3	3	1	4	4	4	8	3	4	4	11	3	3	2	8	2	4	3	9	3	3	2	8	4	4	3	11	4	4	1	9	1	2	3	74	Buena
155	1	4	3	8	4	4	8	2	2	4	3	2	4	9	3	2	4	9	3	4	3	10	4	1	4	9	3	2	2	7	3	3	9	4	4	8	81	Buena	
156	4	1	3	8	2	4	6	4	1	5	1	1	2	4	4	1	4	9	2	3	3	8	2	1	4	7	4	2	4	10	3	1	1	5	2	1	3	65	Mala
157	3	4	3	10	4	1	5	4	1	5	1	1	1	3	1	1	4	6	4	2	4	10	4	3	3	10	4	1	2	7	4	4	1	9	1	1	2	67	Mala
158	3	4	4	11	1	2	3	4	2	6	2	2	2	6	2	3	1	6	2	4	2	8	1	1	4	6	1	4	1	6	2	1	3	6	3	2	5	63	Mala
159	3	1	4	8	3	3	6	3	2	5	2	4	2	8	4	2	1	7	3	3	2	8	3	2	3	8	4	3	1	8	2	1	1	4	2	3	5	67	Mala
160	1	4	4	9	2	1	3	3	3	6	4	2	3	9	3	4	1	8	2	2	4	8	2	4	3	9	1	2	3	6	3	3	2	8	1	2	3	69	Buena
161	2	3	2	7	4	4	8	2	4	6	2	3	3	8	3	4	2	9	3	4	3	10	4	1	1	6	4	1	3	8	3	3	2	8	1	4	5	75	Buena
162	4	1	4	9	3	3	6	4	2	6	3	2	3	8	1	1	2	4	1	1	2	4	4	1	1	6	4	3	1	8	4	1	3	8	3	1	4	63	Mala
163	3	1	1	5	1	4	5	1	2	3	1	1	4	6	1	4	2	7	1	3	1	5	4	3	3	10	2	4	3	9	4	2	2	8	3	1	4	62	Mala
164	1	2	2	5	4	1	5	1	2	3	2	2	2	6	3	1	1	5	4	2	4	10	3	1	3	7	2	4	4	10	3	4	4	11	3	4	7	69	Buena
165	3	4	1	8	1	2	3	2	3	5	3	1	8	3	3	4	3	10	2	1	4	7	4	1	2	7	3	2	8	4	2	1	7	2	2	4	67	Mala	
166	1	1	2	4	3	3	6	3	4	7	3	3	2	8	2	3	2	7	3	1	3	7	2	1	1	4	2	3	4	9	3	2	1	8	4	3	7	67	Mala
167	3	4	2	9	3	2	5	4	4	8	3	2	4	9	3	3	2	8	1	2	4	7	2	4	4	10	3	2	3	8	2	4	1	7	2	4	6	77	Buena
168	1	4	3	8	3	4	7	1	2	3	1	2	4	7	2	2	1	5	1	1	2	4	1	2	4	7	2	4	3	9	4	3	2	9	2	1	3	62	Mala
169	2	3	3	8	4	1	5	2	2	4	4	4	3	11	3	1	4	8	4	3	2	9	1	2	2	5	2	2	1	5	2	4	1	7	3	3	6	68	Mala
170	2	4	4	10	2	2	4	1	4	5	1	3	3	7	4	1	2	7	2	4	2	8	2	3	2	7	3	1	4	8	2	1	1	4	1	2	3	63	Buena
171	3	4	2	9	4	2	6	2	1	3	3	3	1	7	1	3	1	5	4	2	2	8	3	1	1	5	4	1	1	6	4	2	10	4	4	8	67	Mala	
172	4	1	3	8	3	3	6	2	2	4	4	4	2	10	2	4	2	8	4	3	3	10	2	1	4	7	3	4	2	9	3	1	2	6	4	2	6	74	Buena
173	3	4	2	9	3	1	4	1	4	5	1	4	4	9	1	1	3	5	4	2	1	7	3	4	3	10	2	4	2	8	3	4	3	10	2	3	5	72	Buena
174	3	4	3	10	1	1	2	2	4	4	3	2	9	1	4	4	9	1	3	1	5	1	4	4	9	3	2	3	8	4	2	2	8	3	4	7	71	Buena	
175	2	4	2	8	4	4	8	4	4	8	1	1	4	6	2	4	1	7	1	3	3	7	3	3	8	2	1	3	6	2	2	3	7	2	1	3	68	Mala	
176	1	3	3	7	2	2	4	4	2	6	1	1	2	4	2	1	2	5	3	1	1	5	1	2	4	7	1	2	3	6	2	3	2	7	4	4	8	59	Mala
177	4	2	2	8	4	3	7	1	4	5	4	3	4	11	1	2	3	6	3	3	3	9	2	1	3	6	3	2	3	8	2	3	2	7	2	1	3	70	Buena
178	1	2	3	6	3	3	6	1	1	2	3	1	4	8	2	3	3	8	1	4	2	7	2	4	3	9	1	2	4	7	1	2	4	7	3	2	5	65	Mala
179	4	3	3	10	1	1	2	1	4	5	2	2	3	7	1	2	4	7	2	1	1	4	2	4	4	10	2	4	2	8	2	3	2	7	2	1	3	63	Mala
180	1	1	2	4	1	4	5	1	1	2	1	2	1	4	3	4	3	10	3	3	3	9	3	4	2	9	2	3	3	8	2	2	1	5	2	1	3	59	Mala
181	4	2	2	8	2	3	5	2	3	5	3	1	1	5	2	3	4	9	3	2	3	8	3	3	4	10	1	3	4	8	4	3	2	9	3	4	7	74	Buena
182	1	1	4	6	1	2	3	2	2	4	1	3	4	8	2	4	1	7	4	2	3	9	4	1	2	7	3	1	1	5	1	2	3	6	1	1	2	57	Mala
183	2	2	4	8	2	1	3	2	4	6	3	4	1	8	2	1	1	4	4	1	9	1	3	1	5	3	1	3	7	2	2	1	5	2	2	4	6	61	Mala
184	4	2	3	9	3	3	6	4	1	5	2	4	4	10	2	4	1	7	1	4	2	7	4	4	4	12	2	2	1	5	2	1	1	4	1	2	3	68	Mala
185	1	2	4	7	1	4	5	2	4	6	4	3	3	10	4	1	1	6	3	1	2	6	1	3	4	8	2	1	2	5	3	1	1	5	1	4	5	63	Mala
186	2	4	4	10	4	1	5	3	1	4	4	1	1	6	4	3	2	9	3	2	2	7	2	4	4	10	4	4	4	12	4	1	4	9	3	1	4	76	Buena
187	2	4	4	10	4	4	8	1	1	2	4	2	3	9	1	3	3	7	2	2	2	6	4	3	3	10	2	3	4	9	2	3	1	6	3	4	7	74	Buena
188	1	3	4	8	1	3	4	3	4	7	4	3	1	8	2	4	4	10	2	3	4	9	2	2	2	6	2	1	4	7	3	1	1	5	1	4	5	69	Buena
189	2	3	2	7	4	4	8	4	4	8	1	4	2	7	2	4	4	10	3	1	1	5	3	3	2	8	2	3	2	7	2	3	1	6	3	1	4	70	Buena
190	2	4	4	10	2	2	4	3	1	4	2	1	2	5	4	3	3	10	4	4	4	12	4																

210	1	3	3	7	1	4	5	4	1	5	4	2	2	8	4	3	3	10	4	1	1	6	4	2	1	7	1	2	4	7	1	3	1	5	1	4	5	65	Mala
211	2	4	2	8	3	3	6	2	2	4	4	3	1	8	2	4	4	10	1	2	3	6	4	4	1	9	4	2	4	10	1	1	1	3	3	1	4	68	Mala
212	3	4	2	9	1	2	3	1	4	5	1	4	4	9	1	1	1	3	4	2	4	10	4	4	3	11	1	2	2	5	3	3	2	8	2	1	3	66	Mala
213	4	3	4	11	3	3	6	1	4	5	1	2	3	6	4	2	2	8	3	4	4	11	2	3	1	6	4	4	3	11	3	3	3	9	2	1	3	76	Buena
214	1	2	4	7	2	2	4	1	4	5	2	1	4	7	1	4	2	7	2	2	3	7	1	1	1	3	2	4	2	8	3	4	2	9	3	3	6	63	Mala
215	4	4	1	9	3	1	4	3	1	4	1	4	4	9	4	1	2	7	4	4	3	11	1	2	2	5	2	3	4	9	3	2	4	9	2	2	4	71	Buena
216	1	2	4	7	1	4	5	1	4	5	4	2	4	10	1	1	2	4	4	2	3	9	2	3	2	7	1	1	2	4	4	3	4	11	1	3	4	66	Mala
217	2	2	2	6	1	1	2	3	2	5	1	3	1	5	3	1	3	7	4	4	4	12	2	3	2	7	4	3	4	11	1	2	4	7	3	1	4	66	Mala
218	1	2	2	5	3	4	7	4	4	8	4	3	4	11	2	4	2	8	1	3	1	5	1	4	3	8	2	4	2	8	3	3	1	7	3	3	6	73	Buena
219	2	4	4	10	4	4	8	2	4	6	4	4	1	9	1	2	1	4	3	2	2	7	4	4	4	12	3	2	4	9	1	3	1	5	3	3	6	76	Buena
220	3	4	2	9	2	3	5	3	2	5	2	1	4	7	1	3	1	5	1	1	1	3	1	2	1	4	4	2	1	7	2	1	4	7	3	3	6	58	Mala
221	4	4	1	9	1	4	5	1	1	2	1	3	3	7	2	4	3	9	1	2	2	5	1	3	3	7	2	3	1	6	2	4	2	8	3	2	5	63	Mala
222	4	3	4	11	1	4	5	3	2	5	2	2	3	7	3	4	2	9	2	4	4	10	1	4	2	7	3	4	3	10	2	4	3	9	3	3	6	79	Buena
223	3	1	3	7	2	1	3	3	3	6	4	2	1	7	3	3	3	9	4	4	2	10	2	2	3	7	4	2	1	7	1	1	3	5	4	4	8	69	Buena
224	1	2	1	4	3	2	5	3	2	5	1	3	1	5	2	4	4	10	3	3	4	10	3	1	2	6	4	1	2	7	4	1	1	6	4	1	5	63	Mala
225	4	2	4	10	3	4	7	3	2	5	2	2	3	7	4	4	2	10	3	2	4	9	4	3	3	10	4	4	1	9	2	1	4	7	1	1	2	76	Buena
226	2	4	3	9	4	2	6	2	1	3	3	3	4	10	2	2	2	6	3	3	4	10	2	1	4	7	3	3	2	8	3	1	4	8	4	1	5	72	Buena
227	1	4	3	8	1	3	4	1	2	3	2	1	4	7	3	3	2	8	2	4	4	10	1	1	4	6	1	1	3	5	3	1	1	5	2	4	6	62	Mala
228	4	4	1	9	4	1	5	4	2	6	3	4	4	11	1	4	2	7	1	1	2	4	4	1	2	7	3	4	2	9	4	4	4	12	3	3	6	76	Buena
229	4	2	1	7	1	1	2	2	4	3	4	3	10	2	4	4	10	2	2	3	7	2	1	2	5	1	2	1	4	3	3	3	9	2	3	5	63	Mala	
230	2	3	3	8	4	2	6	4	4	8	4	3	2	9	2	1	2	5	2	3	1	6	3	1	2	6	3	4	4	11	3	3	3	9	3	1	4	72	Buena
231	3	3	1	7	3	1	4	4	2	6	4	2	3	9	4	2	1	7	1	4	1	6	3	4	2	9	1	3	3	7	1	4	4	9	2	3	5	69	Buena
232	1	4	1	6	1	2	3	2	4	6	4	1	3	8	1	3	3	7	4	4	3	11	2	3	1	6	4	4	3	11	1	2	4	7	3	1	4	69	Buena
233	2	3	2	7	4	1	5	1	3	4	2	4	3	9	1	3	3	7	2	3	4	9	4	2	4	10	3	4	4	11	2	2	2	6	2	3	5	73	Buena
234	4	2	4	10	2	3	5	4	1	5	3	4	10	2	1	1	4	2	4	3	9	4	4	1	9	3	1	2	6	2	2	1	5	3	2	5	68	Mala	
235	3	2	3	8	3	3	6	3	3	6	1	1	3	5	2	1	2	5	1	3	2	6	3	4	1	8	2	1	1	4	3	4	3	10	2	3	5	63	Mala
236	3	4	1	8	1	4	5	4	1	5	3	3	3	9	2	3	3	8	1	1	2	4	1	2	4	7	4	4	3	11	2	1	4	7	2	2	4	68	Mala
237	1	4	3	8	1	1	2	3	1	4	2	3	4	9	3	3	3	9	3	2	1	6	2	2	3	7	3	3	4	10	3	3	2	8	4	1	5	68	Mala
238	1	2	1	4	1	3	4	2	1	3	4	3	2	9	3	2	3	8	1	1	4	6	1	4	1	6	4	2	4	10	2	4	4	10	2	4	6	66	Mala
239	2	2	2	6	3	4	7	1	4	5	3	1	2	6	3	3	1	7	4	2	2	8	3	3	2	8	4	4	3	11	4	1	2	7	4	2	6	71	Buena
240	4	2	3	9	4	4	8	4	4	8	4	4	3	11	1	2	4	7	1	1	2	2	4	1	2	2	5	2	2	1	5	4	4	12	1	1	2	71	Buena
241	3	2	3	8	2	1	3	2	2	4	4	4	3	11	3	1	2	6	2	4	4	10	3	4	3	10	4	1	2	7	2	3	1	6	4	1	5	70	Buena
242	4	2	4	10	2	3	5	1	4	5	2	4	2	8	3	4	2	9	3	3	1	7	1	3	1	5	2	2	4	8	2	3	2	7	3	2	5	69	Buena
243	2	4	3	9	2	1	3	1	1	2	1	4	1	6	4	4	1	9	2	4	3	9	3	3	3	9	4	1	2	7	4	2	1	7	1	2	3	64	Mala
244	3	1	4	8	2	3	5	3	2	5	1	4	3	8	3	2	4	9	3	3	2	8	4	1	2	7	2	1	2	5	3	3	1	7	4	2	6	68	Mala
245	1	1	2	4	1	1	2	3	4	7	1	4	1	6	1	1	3	5	3	3	3	9	4	3	1	8	4	2	1	7	3	1	2	6	4	2	6	60	Mala
246	1	1	3	5	1	3	4	4	1	5	4	3	4	11	3	3	1	7	1	3	1	5	4	4	4	12	2	4	4	10	2	3	4	9	4	3	7	75	Buena
247	2	3	3	8	1	4	5	2	3	5	2	3	3	8	2	3	1	6	3	2	1	6	1	3	1	5	3	2	3	8	3	2	4	9	2	3	5	65	Mala
248	2	4	3	9	3	1	4	2	2	4	3	3	1	7	3	4	1	8	4	2	1	7	3	4	3	10	2	2	3	7	2	1	1	4	4	4	8	68	Mala
249	2	1	3	6	2	1	3	4	4	8	4	2	4	10	3	1	2	6	4	3	4	11	1	2	4	7	4	1	4	9	3	4	3	10	3	4	7	77	Buena
250	1	4	3	8	2	2	4	2	3	5	3	1	4	8	4	3	3	10	1	2	1	4	2	3	1	6	2	2	1	5	3	3	1	7	4	3	7	64	Mala
251	1	2	1	4	1	2	3	2	2	4	2	3	1	6	3	3	3	9	2	2	2	6	2	3	3	8	3	1	1	5	2	2	3	7	2	4	6	58	Mala
252	4	3	4	11	4	4	8	4	4	8	4	3	4	11	4	2	4	10	2	4	4	10	2	4	3	9	4	2	2	8	4	2	1	7	2	2	4	86	Buena
253	1	2	4	7	2	3	5	1	1	2	3	3	2	8	3	3	2	8	1	2	3	6	2	2	6	4	2	1	7	4	3	3	10	1	2	3	62	Mala	
254	2	3	2	7	2	3	5	3	3	6	4	4	4	12	4	1	4	9	4	1	2	7	4	2	1	7	2	4	3	9	1	4	4	9	1	3	4	75	Buena
255	4	4	4	12	3	4	7	2	4	6	2	3	1	6	2	2	1	5	3	4	2	9	3	1	4	8	1	3	2	6	4	4	3	11	1	1	2	72	Buena
256	3	2	1	6	2	4	6	2	4	6	1	3	2	6	1	3	1	5	3	2	2	7	3	3	4	10	2	4	4	10	1	4	3	8	4	2	6	70	Buena
257	3	4	1	8	2	2	4	3	2	5	4	4	2	10	2	1	3	6	1	4	3	8	3	4	2	9	4	4	3	11	3	3	2	8	1	2	3	72	Buena
258	4	3	2	9	1	4	5	2	4	6	3	1	3	7	2	4	2	8	1	3	3	7	1	2	2	5	2	3	2	7	2	2	4	8	2	4	6	68	Mala
259	2	4	4	10	4	4	8	2	2	4	1	2	4	7	2	4	1	7																					

ANEXO F: Base de datos variable Satisfacción

Satisfacción de la calidad

	Proceso de Direccionamiento								Procesos operativos								Procesos de soporte								Satis	61	Insatisfech						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24				T					
1	4	3	1	1	2	3	3	2	19	Insa	4	1	2	2	3	2	4	1	19	Insa	4	3	4	2	1	2	3	4	23	Satis	61	Insatisfech	
2	4	2	1	3	4	1	2	3	20	Insa	3	4	4	4	4	2	2	4	27	Muy	4	4	3	4	3	1	1	3	23	Satis	70	Satisfech	
3	4	1	2	2	4	3	4	2	22	Satis	1	1	2	1	3	1	4	4	17	Insa	4	1	3	2	3	2	1	3	19	Insa	58	Insatisfech	
4	1	2	1	2	1	1	2	2	12	Muy	2	3	2	1	4	1	1	4	18	Insa	4	4	3	1	3	4	1	2	22	Satis	52	Insatisfech	
5	4	4	1	1	4	1	2	4	21	Satis	4	4	2	3	2	4	4	2	25	Satis	3	1	4	2	4	2	3	1	20	Insa	66	Satisfech	
6	2	3	3	2	2	2	4	1	19	Insa	3	3	4	4	2	2	2	1	21	Satis	1	2	4	2	2	2	3	1	17	Insa	57	Insatisfech	
7	1	4	4	2	2	1	4	4	22	Satis	2	1	1	1	1	1	1	4	12	Muy	2	1	2	1	3	1	1	4	15	Insa	49	Insatisfech	
8	4	2	3	1	1	4	1	4	20	Insa	3	4	2	4	3	2	3	1	22	Satis	2	2	2	1	2	4	4	1	18	Insa	60	Insatisfech	
9	1	1	2	4	1	4	3	1	17	Insa	1	4	4	4	2	2	2	3	22	Satis	3	2	1	2	1	3	3	4	19	Insa	58	Insatisfech	
10	1	3	2	4	3	3	3	1	20	Insa	1	1	1	3	1	4	2	2	15	Insa	4	3	3	1	4	1	2	2	20	Insa	55	Insatisfech	
11	3	1	2	2	2	1	2	2	15	Insa	3	4	3	1	4	2	3	4	24	Satis	1	4	1	2	3	1	4	1	17	Insa	56	Insatisfech	
12	3	4	1	3	4	1	3	1	20	Insa	3	4	4	2	2	4	2	3	24	Satis	1	3	1	1	1	1	3	1	12	Muy	56	Insatisfech	
13	1	3	4	2	2	4	3	2	21	Satis	3	2	1	1	2	2	1	3	15	Insa	3	2	1	4	2	3	1	4	20	Insa	56	Insatisfech	
14	3	1	4	1	1	3	4	3	20	Insa	4	4	3	2	3	3	2	1	22	Satis	3	1	1	2	1	3	4	2	17	Insa	59	Insatisfech	
15	3	1	2	2	3	3	1	1	16	Insa	2	2	3	1	3	2	1	3	17	Insa	1	1	2	2	1	2	2	2	13	Muy	46	Insatisfech	
16	3	3	4	2	1	1	2	1	17	Insa	2	2	4	1	2	4	4	3	22	Satis	4	2	4	3	2	2	3	3	23	Satis	62	Insatisfech	
17	4	2	4	1	1	4	1	3	20	Insa	3	3	1	3	3	4	2	2	21	Satis	2	4	4	2	4	1	1	3	21	Satis	62	Insatisfech	
18	1	2	1	3	3	1	2	1	16	Insa	3	3	2	2	1	3	1	4	19	Insa	2	4	1	2	1	1	2	2	15	Insa	50	Insatisfech	
19	2	1	2	4	4	4	2	1	20	Insa	1	3	4	2	3	1	1	2	17	Insa	1	2	2	1	3	1	1	4	15	Insa	52	Insatisfech	
20	1	3	4	4	3	3	4	2	24	Satis	3	3	3	4	3	4	1	3	24	Satis	2	3	4	3	2	3	1	3	21	Satis	69	Satisfech	
21	1	2	4	1	4	3	1	4	20	Insa	2	4	1	1	4	1	1	3	17	Insa	2	4	4	3	1	4	2	4	24	Satis	61	Insatisfech	
22	2	3	1	4	4	2	4	4	24	Satis	4	1	2	4	3	4	1	3	22	Satis	3	4	4	2	4	4	1	2	24	Satis	70	Satisfech	
23	2	1	1	3	4	1	2	4	18	Insa	3	2	2	2	3	3	2	2	20	Insa	3	3	3	1	2	3	4	3	22	Satis	60	Insatisfech	
24	1	1	3	1	2	2	2	3	15	Insa	2	2	4	4	2	1	1	1	17	Insa	1	3	3	1	4	1	2	3	18	Insa	50	Insatisfech	
25	2	2	1	1	1	1	4	2	14	Muy	1	4	1	4	1	3	3	3	20	Insa	2	3	4	4	1	1	2	2	18	Insa	52	Insatisfech	
26	3	1	3	1	2	2	2	3	17	Insa	1	3	1	1	1	3	2	1	13	Muy	3	1	3	2	1	3	1	3	17	Insa	47	Insatisfech	
27	1	4	2	4	1	2	4	4	22	Satis	1	4	1	3	4	3	4	1	21	Satis	3	1	2	1	3	4	1	1	16	Insa	59	Insatisfech	
28	1	2	1	2	4	3	2	2	17	Insa	4	4	2	1	2	3	1	3	20	Insa	2	4	1	1	2	2	1	3	16	Insa	53	Insatisfech	
29	1	2	2	4	1	3	1	4	18	Insa	4	1	3	4	2	1	2	1	18	Insa	2	2	1	3	2	1	2	1	14	Muy	50	Insatisfech	
30	4	1	3	3	4	4	3	3	25	Satis	4	3	1	4	2	1	1	1	17	Insa	3	4	4	1	4	3	2	2	23	Satis	65	Satisfech	
31	3	3	3	2	3	3	2	3	22	Satis	3	3	4	1	1	2	4	2	20	Insa	4	2	3	1	1	3	2	1	18	Insa	60	Insatisfech	
32	1	4	1	4	3	1	2	3	19	Insa	1	3	3	1	2	3	4	2	19	Insa	3	3	3	3	4	2	2	4	24	Satis	62	Insatisfech	
33	2	1	4	1	3	2	3	2	18	Insa	4	1	4	2	3	3	2	2	21	Satis	4	1	2	2	4	1	1	4	19	Insa	58	Insatisfech	
34	4	2	3	2	2	4	1	1	19	Insa	2	4	1	3	3	4	2	3	22	Satis	1	4	3	2	2	4	1	4	21	Satis	62	Insatisfech	
35	2	4	4	4	3	3	4	3	27	Muy	1	3	2	4	2	1	2	4	19	Insa	3	3	1	4	4	4	3	2	24	Satis	70	Satisfech	
36	1	2	2	1	4	1	3	4	18	Insa	4	3	4	1	2	2	1	2	19	Insa	2	4	2	1	3	3	3	1	19	Insa	56	Insatisfech	
37	3	2	4	3	4	1	1	3	21	Satis	3	3	1	2	1	2	3	1	16	Insa	4	2	2	4	2	4	1	1	20	Insa	57	Insatisfech	
38	1	1	1	3	4	4	3	1	18	Insa	1	2	3	2	3	2	4	3	20	Insa	1	3	4	4	2	2	4	3	23	Satis	61	Insatisfech	
39	3	3	1	3	1	3	3	2	19	Insa	2	3	1	4	2	3	2	2	19	Insa	2	4	2	2	4	4	2	3	23	Satis	61	Insatisfech	
40	1	3	1	4	1	4	3	1	18	Insa	3	1	4	2	4	3	3	2	22	Satis	3	1	1	4	1	1	1	1	13	Muy	53	Insatisfech	
41	1	1	3	3	2	4	3	3	20	Insa	1	4	4	2	1	2	1	1	16	Insa	2	4	3	2	2	1	4	3	21	Satis	57	Insatisfech	
42	2	4	1	3	2	2	4	3	21	Satis	3	2	2	3	2	3	4	4	23	Satis	3	1	3	2	4	4	4	3	24	Satis	68	Satisfech	
43	2	3	2	1	2	1	2	1	14	Muy	3	3	1	2	1	3	4	4	21	Satis	1	3	2	4	4	2	3	4	23	Satis	58	Insatisfech	
44	2	3	4	3	2	2	3	2	21	Satis	3	2	1	1	1	2	3	2	15	Insa	1	1	2	3	2	4	2	2	17	Insa	53	Insatisfech	
45	2	1	1	1	2	2	2	4	15	Insa	4	2	1	2	2	2	4	4	19	Insa	3	3	4	1	1	4	3	2	21	Satis	55	Insatisfech	
46	4	1	4	3	4	1	3	3	23	Satis	2	1	3	4	3	3	3	3	22	Satis	2	1	1	1	3	1	2	1	12	Muy	57	Insatisfech	
47	3	1	2	4	1	2	3	4	20	Insa	4	3	1	1	1	4	2	3	19	Insa	4	4	1	3	3	2	1	4	22	Satis	61	Insatisfech	
48	3	2	1	1	3	3	2	3	18	Insa	4	4	4	1	1	1	2	1	18	Insa	2	1	2	3	1	4	1	2	16	Insa	52	Insatisfech	
49	2	1	4	4	4	2	1	1	19	Insa	2	2	3	1	3	1	1	3	16	Insa	4	4	1	1	3	2	1	2	18	Insa	53	Insatisfech	
50	4	1	3	2	3	2	3	1	19	Insa	1	2	3	2	2	4	1	2	17	Insa	2	1	2	1	4	1	4	2	17	Insa	53	Insatisfech	
51	3	1	2	1	3	3	4	4	21	Satis	4	2	2	3	3	2	2	4	22	Satis	4	4	2	4	1	3	3	4	25	Satis	68	Satisfech	
52	1	3	2	1	1	2	2	4	16	Insa	2	3	3	3	2	2	2	3	20	Insa	1	1	4	1	3	3	4	3	20	Insa	56	Insatisfech	
53	2	4	2	3	1	2	3	4	21	Satis	3	4	2	3	2	3	4	4	25	Satis	2	2	3	2	1	1	1	1	13	Muy	59	Insatisfech	
54	4	4	1	2	4	4	4	3	26	Satis	1	2	1	1	4	1	1	3	14	Muy	4	2	2	3	3	1	2	3	20	Insa	60	Insatisfech	
55	3	4	1	2	3	3	4	2	22	Satis	3	1	1	3	3	4	3	3	21	Satis	2	4	4	1	4	1	2	4	22	Satis	65	Satisfech	
56	1	2	1	3	3	3	1	3	17	Insa	3	1	3	1	3	1	4	4	2	18	Insa	3	2	4	4	3	2	3	1	22	Satis	57	Insatisfech
57	3	3	3	2	2	3	1	2	19	Insa	1	3	4	4	2	4	4	4	26	Satis	2	2	2	4	4	3	1	3	21	Satis	66	Satisfech	
58	1	1																															

71	2	1	1	4	3	1	1	2	15	Insa	1	1	2	2	3	2	4	3	18	Insa	1	4	3	1	4	4	3	1	21	Satis	54	Insatisfech	
72	3	3	4	4	1	1	2	4	22	Satis	4	4	2	2	3	1	3	3	22	Satis	2	2	4	4	2	1	2	4	21	Satis	65	Satisfech	
73	3	4	3	2	1	2	1	2	18	Insa	4	1	1	1	2	2	1	3	15	Insa	1	1	1	2	1	4	3	3	16	Insa	49	Insatisfech	
74	4	1	3	3	4	3	1	3	22	Satis	1	2	3	1	1	2	1	3	14	Muy	4	1	2	4	2	2	3	3	21	Satis	57	Insatisfech	
75	1	4	4	1	4	4	4	2	24	Satis	3	2	1	4	4	1	4	4	21	Satis	2	4	4	2	4	4	2	2	24	Satis	69	Satisfech	
76	2	4	1	1	4	1	3	2	18	Insa	3	1	1	4	3	4	4	4	24	Satis	2	1	2	4	3	3	1	2	18	Insa	60	Insatisfech	
77	3	4	2	4	3	1	1	2	20	Insa	3	1	4	3	4	2	4	1	22	Satis	3	1	2	3	4	4	1	3	21	Satis	63	Satisfech	
78	3	2	3	3	3	2	1	1	18	Insa	1	2	2	2	3	1	3	3	17	Insa	1	2	4	1	3	3	2	2	18	Insa	53	Insatisfech	
79	4	2	4	1	4	2	3	1	21	Satis	3	4	1	3	2	1	2	4	20	Insa	3	1	3	2	4	1	3	4	21	Satis	62	Insatisfech	
80	2	2	1	3	1	4	1	1	15	Insa	3	4	2	4	3	2	1	2	21	Satis	3	1	4	4	3	3	2	1	21	Satis	57	Insatisfech	
81	3	3	3	3	2	2	4	2	22	Satis	1	1	4	3	1	2	4	3	19	Insa	2	2	3	1	2	1	2	3	16	Insa	57	Insatisfech	
82	4	1	1	2	1	4	1	3	17	Insa	1	2	3	2	2	3	2	3	18	Insa	3	1	2	3	3	2	3	1	18	Insa	53	Insatisfech	
83	3	1	4	3	2	4	4	1	22	Satis	3	3	3	4	3	1	2	2	21	Satis	3	3	3	2	4	2	2	2	21	Satis	64	Satisfech	
84	4	3	4	4	2	2	3	2	24	Satis	1	1	1	4	3	1	2	1	14	Muy	4	3	2	4	2	3	2	1	21	Satis	59	Insatisfech	
85	4	3	4	3	2	1	1	1	19	Insa	3	3	2	4	1	2	1	4	20	Insa	4	3	2	4	2	1	2	2	20	Insa	59	Insatisfech	
86	3	1	3	2	2	3	3	1	18	Insa	2	4	2	3	2	1	1	1	16	Insa	4	4	4	2	3	3	2	1	23	Satis	57	Insatisfech	
87	2	3	1	3	2	3	3	1	18	Insa	3	3	4	4	3	1	3	3	24	Satis	3	3	2	3	2	3	3	4	23	Satis	65	Satisfech	
88	2	2	2	3	1	4	4	3	21	Satis	1	1	2	3	1	4	4	2	18	Insa	3	3	2	4	3	4	4	3	26	Satis	65	Satisfech	
89	3	3	4	2	1	3	2	3	21	Satis	3	2	2	3	1	1	2	3	17	Insa	1	2	2	1	2	2	4	2	16	Insa	54	Insatisfech	
90	1	1	2	1	1	2	1	1	10	Muy	3	1	3	1	1	2	4	4	19	Insa	1	2	3	1	2	4	4	1	18	Insa	47	Insatisfech	
91	3	3	2	3	4	2	3	2	22	Satis	1	2	2	1	3	2	1	4	16	Insa	4	2	2	2	2	3	4	2	21	Satis	59	Insatisfech	
92	1	1	1	1	1	2	3	4	14	Muy	3	2	4	3	4	2	3	3	24	Satis	3	1	4	4	2	4	4	4	26	Satis	64	Satisfech	
93	1	3	3	4	2	4	2	1	20	Insa	4	1	2	3	1	3	4	3	21	Satis	3	1	3	1	2	2	1	4	17	Insa	58	Insatisfech	
94	4	4	3	1	4	4	3	3	26	Satis	4	2	2	4	2	1	1	4	20	Insa	3	2	4	3	4	2	4	2	24	Satis	70	Satisfech	
95	3	3	2	3	3	1	4	1	20	Insa	1	3	3	4	2	1	3	3	20	Insa	4	2	2	2	2	3	1	1	17	Insa	57	Insatisfech	
96	3	1	3	3	2	4	4	3	23	Satis	1	4	1	1	4	4	3	4	22	Satis	3	3	4	3	1	1	3	4	22	Satis	67	Satisfech	
97	3	4	4	4	3	2	2	2	24	Satis	4	4	4	2	1	1	4	2	22	Satis	3	2	4	1	2	3	2	2	19	Insa	65	Satisfech	
98	2	1	4	2	2	4	2	2	19	Insa	1	2	2	3	4	2	3	2	19	Insa	1	2	1	4	1	4	1	1	15	Insa	53	Insatisfech	
99	2	1	1	1	2	1	2	1	11	Muy	4	1	4	1	4	3	3	3	23	Satis	1	2	4	1	3	4	4	3	22	Satis	56	Insatisfech	
100	1	2	3	1	2	1	3	3	16	Insa	3	2	2	4	3	4	1	3	22	Satis	4	4	4	1	3	3	3	3	25	Satis	63	Satisfech	
101	2	3	1	1	3	2	2	2	16	Insa	4	4	1	1	2	4	1	2	19	Insa	4	1	4	4	3	3	2	4	25	Satis	60	Insatisfech	
102	2	2	3	3	2	3	1	4	20	Insa	3	4	4	3	1	3	1	3	22	Satis	3	3	4	2	2	4	2	2	22	Satis	64	Satisfech	
103	2	2	3	1	1	3	3	2	17	Insa	3	2	1	4	4	1	4	3	22	Satis	2	2	2	2	2	1	4	3	22	Insa	57	Insatisfech	
104	1	3	1	4	2	4	1	1	17	Insa	1	4	3	1	2	4	4	4	23	Satis	2	2	1	4	4	1	3	1	18	Insa	58	Insatisfech	
105	4	1	4	3	1	2	2	2	19	Insa	1	3	3	4	3	2	3	3	22	Satis	3	3	4	1	4	3	4	3	25	Satis	66	Satisfech	
106	1	1	1	3	2	3	2	2	15	Insa	4	4	3	1	2	4	3	2	23	Satis	4	4	1	4	1	2	2	3	21	Satis	59	Insatisfech	
107	2	4	4	4	1	1	2	1	19	Insa	2	4	4	4	3	1	1	1	20	Insa	4	2	2	4	2	3	2	1	21	Insa	59	Insatisfech	
108	3	3	4	1	1	1	1	1	15	Insa	4	4	4	4	2	4	3	4	27	Muy	1	3	1	3	1	1	4	3	17	Insa	59	Insatisfech	
109	4	2	4	4	2	3	1	1	21	Satis	2	1	2	1	1	4	2	4	17	Insa	1	3	2	1	1	4	3	4	19	Insa	57	Insatisfech	
110	3	1	1	4	4	1	4	2	20	Insa	2	1	1	3	1	4	3	4	19	Insa	3	3	1	3	2	3	4	1	20	Insa	59	Insatisfech	
111	4	3	2	2	3	1	3	3	21	Satis	1	4	2	4	2	3	3	4	23	Satis	1	1	1	1	3	2	1	1	11	Muy	55	Insatisfech	
112	1	3	2	2	1	1	1	4	15	Insa	3	3	4	2	4	4	1	2	23	Satis	1	2	2	1	3	3	2	4	18	Insa	56	Insatisfech	
113	4	2	3	4	1	1	2	4	21	Satis	1	2	2	3	4	1	2	3	18	Insa	2	3	1	4	1	3	4	1	19	Insa	58	Insatisfech	
114	4	3	2	4	3	3	4	3	26	Satis	3	1	2	1	1	1	4	3	16	Insa	2	2	1	1	2	1	3	2	14	Muy	56	Insatisfech	
115	1	3	4	4	3	2	2	1	20	Insa	4	1	2	2	3	4	3	3	22	Satis	3	3	3	3	3	1	2	1	19	Insa	61	Insatisfech	
116	3	2	1	1	1	2	4	3	17	Insa	2	2	4	1	4	4	4	3	24	Satis	1	1	1	4	3	1	4	1	16	Insa	57	Insatisfech	
117	1	3	3	3	3	1	3	1	18	Insa	2	3	3	2	1	3	2	4	20	Insa	4	4	4	4	2	4	1	1	24	Satis	62	Insatisfech	
118	4	4	2	4	3	1	1	1	20	Insa	2	1	4	3	1	2	1	3	17	Insa	1	4	4	4	1	4	1	1	20	Insa	57	Insatisfech	
119	3	1	2	1	2	3	2	2	16	Insa	2	3	4	2	4	2	1	4	22	Satis	4	1	4	3	4	4	2	3	25	Satis	63	Satisfech	
120	4	1	3	4	2	1	2	1	18	Insa	1	1	1	1	1	1	3	1	10	Muy	3	2	1	4	3	1	1	1	16	Insa	44	Muy insatis	
121	2	3	3	4	3	4	3	4	26	Satis	2	2	4	2	4	1	1	2	18	Insa	2	1	1	1	4	2	2	2	15	Insa	59	Insatisfech	
122	1	1	4	2	2	2	1	1	14	Muy	1	3	3	1	4	2	1	1	16	Insa	3	4	2	1	3	1	3	1	18	Insa	48	Insatisfech	
123	2	2	2	4	2	2	2	4	20	Insa	3	2	1	1	3	4	4	2	20	Insa	2	4	4	1	4	3	4	4	26	Satis	66	Satisfech	
124	1	3	1	1	4	2	3	3	18	Insa	4	3	4	3	4	2	1	1	22	Satis	2	3	3	1	1	4	3	1	18	Insa	58	Insatisfech	
125	1	1	4	2	1	2	4	1	16	Insa	3	4	4	3	1	2	1	1	19	Insa	1	4	1	3	2	1	3	2	17	Insa	52	Insatisfech	
126	1	4	3	1	1	4	4	3	21	Satis	3	4	1	2	3	3	4	4	24	Satis	2	1	1	2	3	1	3	3	16	Insa	61	Insatisfech	
127	1	2	3	2	1	3	4	4	20	Insa	4	4	1	3	2	2	1	2	19	Insa	2	1	2	4	3	4	3	1	1	1	Insa	54	Insatisfech
128	4	4	3	1	2	3	1	4	22	Satis	4	2	4	1	3	2	4	1	21	Satis	2	1	3	4	2	1	1	2	16	Insa	59	Insatisfech	
129	4	4	2	3	4	3	3	2	25	Satis	2	3	3	1	2	4	4	4	23	Satis	2	3											

141	2	3	4	3	1	1	3	1	18	Insa	3	1	4	3	3	1	2	3	20	Insa	3	2	1	4	1	4	3	4	22	Satis	60	Insatisfech
142	1	2	1	2	4	3	3	4	20	Insa	2	3	4	3	4	2	1	1	20	Insa	1	2	2	2	1	4	2	3	17	Insa	57	Insatisfech
143	1	3	4	4	2	4	2	2	22	Satis	4	2	3	4	1	3	2	1	20	Insa	3	3	2	2	2	1	3	1	17	Insa	59	Insatisfech
144	3	1	1	1	4	1	3	4	18	Insa	1	3	2	3	3	3	2	20	Insa	1	3	4	2	4	1	3	3	21	Satis	59	Insatisfech	
145	3	4	4	2	4	1	3	3	24	Satis	4	4	4	3	1	3	2	4	25	Satis	4	1	3	3	4	4	2	23	Satis	72	Satisfecho	
146	4	4	2	4	3	2	2	2	23	Satis	1	3	1	4	3	4	4	1	21	Satis	1	4	4	3	2	2	3	3	22	Satis	66	Satisfecho
147	3	4	1	2	3	2	1	3	19	Insa	4	3	1	3	1	2	3	3	20	Insa	3	2	1	1	2	4	1	4	18	Insa	57	Insatisfech
148	4	2	4	3	2	2	2	1	20	Insa	1	3	4	3	3	1	1	20	Insa	4	2	2	2	4	3	2	4	23	Satis	63	Satisfecho	
149	1	4	1	2	4	1	2	1	16	Insa	2	1	1	3	3	2	3	2	17	Insa	3	2	4	1	1	3	4	4	22	Satis	55	Insatisfech
150	2	4	3	1	4	4	2	2	22	Satis	4	2	2	3	1	2	1	3	18	Insa	1	3	4	1	1	4	2	1	17	Insa	57	Insatisfech
151	1	4	4	2	4	4	2	1	22	Satis	3	2	3	3	3	2	4	1	21	Satis	3	1	4	2	1	3	4	4	22	Satis	65	Satisfecho
152	3	2	3	2	1	2	1	4	18	Insa	2	4	2	1	2	2	1	4	18	Insa	4	1	3	2	3	1	1	3	18	Insa	54	Insatisfech
153	2	3	1	1	2	4	2	2	17	Insa	3	4	1	1	1	4	4	3	21	Satis	3	1	1	3	4	4	3	1	20	Insa	58	Insatisfech
154	1	2	4	4	2	4	3	3	23	Satis	3	4	3	4	2	3	4	1	24	Satis	1	4	1	1	1	3	3	4	18	Insa	65	Satisfecho
155	4	3	3	4	3	1	4	2	24	Satis	1	4	4	4	1	3	4	3	24	Satis	4	2	2	2	1	4	4	3	22	Satis	70	Satisfecho
156	1	1	4	4	3	3	1	2	19	Insa	2	2	4	1	2	2	4	4	21	Satis	2	3	3	1	2	1	2	3	17	Insa	57	Insatisfech
157	1	1	2	1	3	3	4	1	16	Insa	3	3	2	3	4	4	4	1	24	Satis	3	2	1	3	4	4	1	1	19	Insa	59	Insatisfech
158	2	1	1	3	2	4	4	4	21	Satis	4	2	2	2	3	3	1	4	21	Satis	1	1	1	2	1	4	3	1	14	Muy	56	Insatisfech
159	2	3	1	4	4	4	1	2	21	Satis	2	3	3	3	2	3	1	2	19	Insa	1	3	2	2	3	2	3	3	19	Insa	59	Insatisfech
160	4	1	2	4	3	1	4	1	20	Insa	3	3	3	4	4	1	2	3	23	Satis	2	4	1	4	1	1	3	1	17	Insa	60	Insatisfech
161	3	3	4	3	1	2	2	4	22	Satis	1	2	3	4	1	3	2	2	18	Insa	4	4	3	2	3	2	2	4	24	Satis	64	Satisfecho
162	2	1	3	4	4	2	4	1	21	Satis	4	1	2	2	2	4	2	2	19	Insa	2	4	1	1	2	1	2	2	15	Insa	55	Insatisfech
163	2	3	1	2	3	1	1	1	14	Muy	1	1	1	4	4	4	4	1	20	Insa	1	1	3	2	4	2	4	3	20	Insa	54	Insatisfech
164	1	4	3	3	1	4	1	2	19	Insa	2	2	3	2	4	2	4	3	22	Satis	3	2	3	2	2	1	2	4	19	Insa	60	Insatisfech
165	1	1	4	4	3	2	2	3	20	Insa	2	1	3	3	2	1	1	3	17	Insa	3	3	3	3	4	2	4	3	25	Satis	62	Insatisfech
166	2	2	1	2	2	3	1	3	16	Insa	1	1	2	4	2	2	4	4	20	Insa	1	1	1	3	4	2	4	2	19	Insa	55	Insatisfech
167	3	2	3	1	2	2	4	3	20	Insa	4	4	2	4	1	4	4	1	24	Satis	2	3	4	2	4	2	3	4	24	Satis	68	Satisfecho
168	2	2	1	4	3	2	2	1	17	Insa	3	4	1	4	3	3	2	1	21	Satis	1	3	1	1	3	4	2	1	16	Insa	54	Insatisfech
169	1	3	4	4	4	3	4	1	24	Satis	2	1	4	2	3	2	3	1	18	Insa	4	2	2	3	2	1	4	2	20	Insa	62	Insatisfech
170	3	2	4	4	3	2	4	2	24	Satis	2	3	1	1	4	2	1	1	15	Insa	1	1	3	1	2	3	1	4	16	Insa	55	Insatisfech
171	1	4	1	4	2	1	4	1	18	Insa	1	3	1	1	4	3	2	4	19	Insa	1	4	1	4	4	2	4	2	22	Satis	59	Insatisfech
172	1	4	3	1	3	4	3	3	22	Satis	4	1	1	3	1	2	4	1	17	Insa	3	3	4	3	4	4	3	2	26	Satis	65	Satisfecho
173	4	1	1	2	2	3	4	3	20	Insa	2	4	1	3	1	3	3	3	20	Insa	3	2	4	2	3	3	2	4	23	Satis	63	Satisfecho
174	3	2	4	1	4	1	4	4	23	Satis	1	2	2	3	3	3	3	2	19	Insa	4	4	1	3	1	3	2	2	20	Insa	62	Insatisfech
175	4	1	2	3	1	2	4	4	21	Satis	4	3	4	3	4	2	4	3	27	Muy	3	3	1	1	3	1	2	1	15	Insa	63	Satisfecho
176	1	2	2	1	1	1	4	4	16	Insa	4	4	2	1	2	4	2	2	21	Satis	4	1	2	1	1	2	1	3	15	Insa	52	Insatisfech
177	1	3	4	3	3	3	3	1	21	Satis	3	4	1	1	2	1	4	3	19	Insa	4	3	3	2	3	1	4	1	21	Satis	61	Insatisfech
178	2	2	1	1	4	4	4	2	20	Insa	2	1	1	4	2	1	4	3	18	Insa	1	4	1	3	4	3	1	2	19	Insa	57	Insatisfech
179	1	4	2	4	1	2	2	3	19	Insa	4	4	2	3	2	3	4	3	25	Satis	2	1	2	3	1	1	1	1	12	Muy	56	Insatisfech
180	1	1	2	3	1	3	3	4	18	Insa	1	2	3	1	2	4	3	2	18	Insa	3	1	2	4	2	2	1	1	16	Insa	52	Insatisfech
181	4	1	4	2	2	1	4	3	21	Satis	3	3	4	3	2	4	1	1	21	Satis	4	1	2	4	3	4	3	2	23	Satis	65	Satisfecho
182	1	2	1	2	3	1	3	3	16	Insa	2	2	1	1	1	1	2	1	11	Muy	2	1	2	2	4	4	3	2	20	Insa	47	Insatisfech
183	2	3	2	2	1	1	3	1	15	Insa	2	1	2	4	2	4	4	1	20	Insa	1	4	1	3	4	2	2	1	18	Insa	53	Insatisfech
184	2	4	2	4	4	2	2	4	24	Satis	4	4	1	3	2	1	1	2	18	Insa	3	4	1	4	1	1	2	1	17	Insa	59	Insatisfech
185	2	1	3	4	1	1	4	4	20	Insa	3	3	4	1	3	1	2	1	18	Insa	2	1	3	4	4	1	2	1	18	Insa	56	Insatisfech
186	4	4	4	4	4	4	3	2	29	Muy	2	4	1	3	2	4	1	4	21	Satis	2	2	3	3	1	1	1	3	16	Insa	66	Satisfecho
187	3	4	2	4	3	1	1	3	21	Satis	4	1	3	2	4	4	4	3	25	Satis	2	1	4	1	1	2	4	4	19	Insa	65	Satisfecho
188	3	4	1	4	1	3	1	1	18	Insa	3	4	2	1	3	4	2	4	23	Satis	3	1	1	1	4	4	2	3	19	Insa	60	Insatisfech
189	2	2	1	1	4	4	3	3	20	Insa	4	2	2	4	3	4	3	3	25	Satis	4	3	1	2	2	1	1	2	16	Insa	61	Insatisfech
190	4	3	3	2	4	2	4	1	23	Satis	2	1	3	4	2	2	3	4	21	Satis	2	2	1	1	3	4	3	2	18	Insa	62	Insatisfech
191	1	3	4	3	1	2	4	3	21	Satis	2	2	1	4	2	4	3	1	19	Insa	2	3	1	1	2	3	3	4	19	Insa	59	Insatisfech
192	3	1	1	4	2	4	4	4	23	Satis	2	4	4	1	2	4	2	2	21	Satis	3	1	2	3	1	4	1	2	17	Insa	61	Insatisfech
193	4	3	4	1	4	4	3	3	26	Satis	1	1	4	1	2	4	1	2	16	Insa	4	3	2	3	3	3	3	1	22	Satis	64	Satisfecho
194	1	1	3	2	1	3	1	1	13	Muy	1	4	1	4	1	4	3	2	20	Insa	4	2	1	2	2	1	2	1	15	Insa	48	Insatisfech
195	4	1	2	1	4	2	1	4	19	Insa	2	3	1	2	2	3	2	4	19	Insa	2	1	4	3	4	2	1	2	19	Insa	57	Insatisfech
196	2	4	4	2	4	2	4	4	26	Satis	1	2	4	3	4	3	3	2	22	Satis	4	2	1	1	4	2	3	3	20	Insa	68	Satisfecho
197	2	4	2	1	2	4	4	2	21	Satis	1	1	2	3	3	4	4	1	19	Insa	4	3	2	4	1	4	1	3	22	Satis	62	Insatisfech
198	4	2	4	2	2	3	3	4	24	Satis	3	2	1	1	2	2	2	4	17	Insa	2	3	4	4	3	4	3	4	27	Muy	68	Satisfecho
199	3	3	1	1	3	2	4	3	20	Insa	3	4	4</																			

211	3	3	2	1	3	2	3	3	20	Insa	4	1	4	2	2	2	4	1	20	Insa	2	2	2	3	2	3	4	1	19	Insa	59	Insatisfecho
212	1	2	4	3	3	4	4	1	22	Satis	3	1	1	4	1	1	4	2	17	Insa	2	2	1	3	3	4	1	3	19	Insa	58	Insatisfecho
213	3	1	3	3	2	1	4	3	20	Insa	1	2	4	1	3	3	4	4	22	Satis	4	3	2	2	4	4	2	3	24	Satis	66	Satisfecho
214	3	1	4	1	1	2	3	1	16	Insa	4	3	3	1	2	2	1	4	20	Insa	2	1	3	3	3	4	3	1	20	Insa	56	Insatisfecho
215	1	3	1	4	3	1	4	4	21	Satis	4	2	4	1	4	4	2	1	22	Satis	2	3	3	1	3	1	1	4	18	Insa	61	Insatisfecho
216	4	4	3	2	1	2	1	2	19	Insa	2	4	3	1	3	4	4	1	22	Satis	2	2	1	2	2	2	4	17	Insa	58	Insatisfecho	
217	3	3	4	1	1	1	2	4	19	Insa	2	2	4	4	4	2	1	1	20	Insa	1	2	1	3	3	3	4	2	19	Insa	58	Insatisfecho
218	4	4	1	2	4	2	3	3	23	Satis	2	2	2	3	3	4	1	4	21	Satis	1	3	2	4	1	3	3	3	20	Insa	64	Satisfecho
219	3	4	4	3	1	3	3	1	22	Satis	4	1	4	3	4	1	4	1	22	Satis	3	2	4	2	4	4	1	2	22	Satis	66	Satisfecho
220	1	1	4	1	1	1	2	2	13	Muy	3	1	1	1	4	2	2	3	17	Insa	4	3	2	3	1	1	3	4	21	Satis	51	Insatisfecho
221	3	1	1	3	3	3	4	3	21	Satis	2	3	1	3	2	2	2	3	18	Insa	3	2	2	2	2	1	1	4	17	Insa	56	Insatisfecho
222	4	4	3	2	3	1	3	4	24	Satis	2	3	1	4	3	2	4	2	21	Satis	4	3	2	3	2	4	2	4	24	Satis	69	Satisfecho
223	4	1	3	3	2	3	3	1	20	Insa	2	2	3	4	2	2	4	1	20	Insa	4	1	3	3	1	3	2	3	20	Insa	60	Insatisfecho
224	1	2	4	1	3	3	3	4	21	Satis	1	2	1	3	4	4	1	2	18	Insa	2	3	2	1	1	3	2	2	16	Insa	55	Insatisfecho
225	3	2	3	2	3	4	2	4	23	Satis	4	2	4	4	3	2	4	2	25	Satis	1	4	1	3	3	1	3	2	18	Insa	66	Satisfecho
226	4	1	4	3	1	4	4	2	23	Satis	1	1	2	1	3	2	4	2	16	Insa	3	4	4	2	3	3	2	2	23	Satis	62	Insatisfecho
227	2	1	1	4	4	3	3	1	19	Insa	1	1	2	1	1	4	2	4	16	Insa	1	1	1	4	2	3	2	4	18	Insa	53	Insatisfecho
228	3	1	3	2	4	2	3	4	22	Satis	3	2	2	3	4	3	2	1	20	Insa	3	4	3	3	1	4	3	24	Satis	66	Satisfecho	
229	4	1	1	1	1	4	1	4	17	Insa	1	1	1	4	2	4	2	1	16	Insa	1	2	3	3	1	4	4	4	22	Satis	55	Insatisfecho
230	2	2	1	4	1	3	4	1	18	Insa	3	4	3	2	4	3	3	1	23	Satis	4	4	3	1	1	3	4	2	22	Satis	63	Satisfecho
231	2	1	3	2	2	4	1	1	17	Insa	2	4	4	1	4	1	4	4	24	Satis	1	2	4	2	4	3	1	2	19	Insa	60	Insatisfecho
232	2	3	3	1	3	3	2	1	18	Insa	2	1	2	2	2	1	4	4	18	Insa	4	4	3	4	3	3	1	2	24	Satis	60	Insatisfecho
233	1	4	3	1	3	3	4	3	22	Satis	3	3	3	2	2	4	3	3	23	Satis	2	4	4	4	4	4	1	4	27	Muy	72	Satisfecho
234	4	2	1	1	2	4	1	3	18	Insa	3	1	3	1	3	2	2	3	18	Insa	2	2	1	4	3	3	4	4	23	Satis	59	Insatisfecho
235	2	2	2	4	3	2	4	1	20	Insa	1	1	3	3	1	2	3	2	16	Insa	2	4	4	1	1	4	1	3	20	Insa	56	Insatisfecho
236	3	3	1	2	2	1	4	1	17	Insa	4	3	2	2	2	4	4	4	25	Satis	2	1	2	2	4	2	2	2	17	Insa	59	Insatisfecho
237	3	3	1	3	1	4	4	2	21	Satis	1	3	3	2	1	1	4	1	16	Insa	4	1	2	4	2	4	4	1	22	Satis	59	Insatisfecho
238	2	3	2	2	4	4	1	3	21	Satis	1	3	1	1	4	4	1	3	18	Insa	1	3	3	1	2	2	4	3	19	Insa	58	Insatisfecho
239	4	2	1	4	2	1	1	4	19	Insa	4	1	2	1	2	3	4	2	19	Insa	3	2	3	4	2	2	3	4	23	Satis	61	Insatisfecho
240	1	2	2	4	3	1	4	3	20	Insa	4	4	2	1	4	3	4	3	25	Satis	2	4	1	2	2	2	2	1	16	Insa	61	Insatisfecho
241	1	1	3	3	3	3	4	3	21	Satis	4	3	3	3	2	4	4	2	25	Satis	1	3	2	3	4	3	4	4	24	Satis	70	Satisfecho
242	4	3	2	1	3	3	4	4	24	Satis	3	1	1	2	2	1	1	3	14	Muy	3	4	2	2	1	2	4	4	22	Satis	60	Insatisfecho
243	2	1	4	3	2	4	2	1	19	Insa	4	1	2	3	4	3	3	1	21	Satis	1	1	1	3	4	2	3	1	16	Insa	56	Insatisfecho
244	4	2	1	3	3	1	3	2	19	Insa	4	4	1	2	2	3	2	2	20	Insa	2	2	4	1	4	2	4	1	20	Insa	59	Insatisfecho
245	2	2	3	2	1	2	1	1	14	Muy	1	2	2	4	3	2	3	1	18	Insa	3	3	3	1	4	1	3	2	20	Insa	52	Insatisfecho
246	4	4	4	3	1	3	4	1	24	Satis	1	3	4	1	4	2	3	4	22	Satis	3	2	2	4	2	3	2	1	19	Insa	65	Satisfecho
247	4	2	1	2	1	2	4	4	20	Insa	2	1	3	2	4	4	1	3	20	Insa	3	2	1	3	1	4	2	1	17	Insa	57	Insatisfecho
248	1	3	1	2	2	2	1	4	16	Insa	3	4	4	1	2	2	3	1	20	Insa	3	2	4	2	4	4	3	1	23	Satis	59	Insatisfecho
249	2	4	4	4	2	1	4	1	22	Satis	2	3	1	2	3	3	3	3	20	Insa	1	4	3	4	3	4	4	2	25	Satis	67	Satisfecho
250	2	2	3	2	2	1	4	4	20	Insa	1	1	3	4	1	1	3	4	18	Insa	1	4	1	2	3	3	2	2	18	Insa	56	Insatisfecho
251	1	1	4	1	2	3	2	3	17	Insa	1	3	1	1	2	4	1	1	14	Muy	3	1	3	3	3	1	2	3	19	Insa	50	Insatisfecho
252	2	1	1	1	3	2	2	2	14	Muy	2	3	2	3	1	3	2	4	20	Insa	1	3	3	3	1	3	2	1	17	Insa	51	Insatisfecho
253	2	1	4	1	1	1	3	2	15	Insa	4	4	1	2	4	4	3	1	23	Satis	1	3	1	2	1	1	3	4	16	Insa	54	Insatisfecho
254	2	2	3	4	4	2	3	1	21	Satis	4	2	1	1	4	3	1	4	20	Insa	3	3	4	4	1	4	3	2	24	Satis	65	Satisfecho
255	4	2	4	2	2	4	3	3	24	Satis	3	2	1	4	2	2	1	4	19	Insa	2	2	1	4	2	2	4	2	19	Insa	62	Insatisfecho
256	1	2	2	4	2	4	2	4	21	Satis	2	3	4	3	1	3	2	3	21	Satis	1	2	3	1	4	3	3	1	18	Insa	60	Insatisfecho
257	2	4	3	1	2	1	2	2	17	Insa	4	3	4	1	4	4	2	3	25	Satis	2	4	1	3	4	1	2	3	20	Insa	62	Insatisfecho
258	1	3	1	2	3	3	4	2	19	Insa	4	3	3	2	2	1	2	3	20	Insa	3	4	2	1	4	4	1	1	20	Insa	59	Insatisfecho
259	4	4	2	2	3	1	3	2	21	Satis	4	4	1	1	4	4	2	2	22	Satis	3	2	3	3	2	4	1	2	20	Insa	63	Satisfecho
260	3	3	1	3	2	1	4	2	19	Insa	4	3	2	1	3	3	4	3	23	Satis	3	4	4	2	1	3	3	3	23	Satis	65	Satisfecho
261	3	2	4	4	4	2	1	2	22	Satis	3	1	2	1	2	1	2	2	14	Muy	4	1	2	4	4	4	3	1	23	Satis	59	Insatisfecho
262	2	2	1	3	1	1	2	4	16	Insa	3	2	4	2	4	2	3	4	24	Satis	2	4	3	3	1	1	3	4	21	Satis	61	Insatisfecho
263	1	4	1	4	4	3	4	1	22	Satis	1	1	1	3	3	2	1	15	Insa	1	3	1	4	4	1	1	4	19	Insa	56	Insatisfecho	
264	3	2	2	3	3	4	4	4	25	Satis	1	4	1	4	1	2	1	4	18	Insa	1	1	2	2	1	4	1	1	13	Muy	56	Insatisfecho
265	2	2	4	1	3	4	3	4	23	Satis	3	2	1	3	3	4	3	4	23	Satis	4	3	2	1	2	3	2	2	19	Insa	65	Satisfecho
266	4	3	1	2	2	2	4	1	19	Insa	4	2	3	2	1	2	4	3	21	Satis	2	1	2	2	3	1	4	3	18	Insa	58	Insatisfecho
267	1	1	3	4	2	4	1	3	19	Insa	1	4	3	1	1	2	3	4	19	Insa	3	4	3	4	1	1	1	3	20	Insa	58	Insatisfecho
268	1	1	4	1	4	4	2	2	19	Insa	3	2	1	4	4	2	4	4	24	Satis	1	4	2	3	3	1	1	1	16	Insa	59	Insatisfecho
269	4	4	2	4	2	2	2	3	23	Satis	1	2																				

ANEXO G: Base de datos de la prueba de confiabilidad de la variable Sistema de Gestión de Calidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,821	27

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	52,43	83,771	,286	,818
P2	52,90	85,128	,220	,820
P3	52,67	83,678	,311	,816
P4	52,77	85,840	,173	,821
P5	52,27	84,961	,240	,819
P6	52,70	79,941	,561	,806
P7	52,60	85,421	,191	,821
P8	52,60	83,283	,283	,818
P9	52,97	82,930	,393	,813
P10	52,63	80,999	,552	,808
P11	52,37	82,930	,353	,815
P12	52,77	83,633	,290	,817
P13	52,63	81,551	,399	,813
P14	52,57	84,737	,230	,820
P15	52,47	79,637	,578	,806
P16	52,63	84,102	,291	,817
P17	52,73	81,857	,416	,812
P18	52,70	83,252	,311	,817
P19	52,60	81,421	,470	,810
P20	52,53	83,568	,321	,816
P21	52,70	81,872	,361	,815
P22	52,83	82,902	,344	,815
P23	52,53	85,499	,174	,822
P24	52,37	81,068	,455	,811

P25	52,33	82,644	,392	,813
P26	52,60	81,490	,414	,812
P27	52,57	83,771	,316	,816

ANEXO H: Base de datos de la prueba de confiabilidad de la variable Satisfacción de los estudiantes

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,815	24

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	45,57	66,806	,581	,798
P2	45,67	71,954	,231	,813
P3	45,77	72,668	,125	,818
P4	45,60	68,524	,431	,805
P5	45,33	71,264	,229	,814
P6	45,70	67,252	,518	,800
P7	45,53	69,016	,373	,807
P8	45,70	67,941	,466	,803
P9	45,67	71,402	,204	,815
P10	45,63	66,240	,560	,798
P11	45,63	70,930	,228	,814
P12	45,83	68,764	,396	,806
P13	45,73	68,961	,466	,804
P14	45,60	70,317	,297	,811
P15	45,63	71,068	,251	,813
P16	45,57	67,771	,505	,801
P17	45,50	70,466	,299	,811
P18	45,80	69,614	,341	,809

P19	45,67	72,230	,172	,816
P20	45,40	68,731	,432	,805
P21	45,53	69,154	,363	,808
P22	45,43	68,668	,418	,805
P23	45,67	70,989	,268	,812
P24	45,63	68,930	,367	,808

ANEXO I: Autorización para el desarrollo de la tesis en la UCV – Trujillo



"AÑO DEL DIÁLOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL"

Trujillo, 30 noviembre de 2018

CARTA N° 382-2018/JEPG-UCV

Dr. Santiago Benites Castillo
Vicerrector de Investigación de la Universidad César Vallejo
Presente.-

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS

Es grato dirigirme a Ud. para saludarle cordialmente, y al mismo tiempo presentar a la estudiante **GRISelda CONSUELO CARRANZA OBESO**, del programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS-MBA**, de la Escuela de Posgrado.

La estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada **"INFLUENCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, 2018"** en la institución que usted dirige.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar en qué medida el Sistema de Gestión de Calidad influye en la satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, 2018.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

Atentamente,



Mabel Otiniano León
DR. MABEL YSABEL OTINIANO LEÓN
Jefa de la Escuela de Posgrado-Trujillo
Universidad César Vallejo



*Proceder:
a Dra. Mabel Otiniano
sobre el instrumento de
recolección de datos.*



ASUNTO:
Instrumentos de recolección de datos.

INFORMES:
Calle N.º 113 - 115 Urb. California
Tel. (044) 422809 / 485000 anexos: 7183 / 7187 / 7280

www.posgradoucv.com