



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**PÚBLICA**

Calidad del Servicio y la Percepción de los Usuarios de Una  
Unidad Ejecutora de Saneamiento, Perú 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Lopez More, Jady Judith Carmelina ([orcid.org/0000-0002-6061-152X](https://orcid.org/0000-0002-6061-152X))

**ASESOR:**

Dr. Terrones Marreros, Mario Andrés ([orcid.org/0000-0001-7841-9977](https://orcid.org/0000-0001-7841-9977))

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la Democracia, Liderazgo y Ciudadanía

**TRUJILLO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mi esposo Aldair Ruiz Arellano, a mi hija Alba Alejandra y a mi mamá Matilde More, porque son el aliento que siempre llega cuando más lo necesito y porque son mi motivación e inspiración para seguir creciendo y superarme día a día; a mis hermanos Teresita, Ruth, Martha, Jhon y Eduardo, por ser pilares en mi vida y por alentarme siempre a no rendirme.

## **Agradecimiento**

Mi principal agradecimiento a Dios Todopoderoso por mantenerme con vida y salud, a mis compañeros de maestría, en especial a mi grupo de trabajo, por ese apoyo recíproco. A mis asesores Dr. Mario Terrones e ing. Iván Pereda, por compartir esas experiencias enriquecedoras y por ser excelentes guías en este camino; y a mi centro de labores la Unidad Ejecutora “Agua Tumbes”, por permitirme y darme las facilidades para realizar esta investigación.

## Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de Contenidos .....	iv
Índice de Tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1 Tipo y diseño de Investigación .....	17
3.2 Variables y operacionalización .....	18
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	20
3.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	21
3.2 Procedimientos .....	23
3.3 Métodos de análisis de datos .....	23
3.4 Aspectos Éticos .....	24
IV. RESULTADOS .....	25
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES .....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS .....	42
ANEXOS	

## Índice de Tablas

Tabla 1:	Nivel de calidad del servicio.....	25
Tabla 2:	Nivel de calidad del servicio según dimensiones .....	26
Tabla 3:	Nivel de percepción de los usuarios .....	27
Tabla 4:	Nivel de percepción del usuario según dimensiones.....	28
Tabla 5:	Prueba de Kolmogorov-Smirnova calidad del servicio y la percepción de los usuarios de una Unidad Ejecutora de Saneamiento.....	29
Tabla 6:	Correlación entre calidad del servicio y la percepción de los usuarios Unidad Ejecutora Agua Tumbes.....	30
Tabla 7:	Correlación entre percepción de los usuarios y las dimensiones de la calidad del servicio .....	31
Tabla 8:	Correlación entre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de la unidad Ejecutora Agua Tumbes.....	32
Tabla 9:	Correlación entre calidad del servicio y desempeño de una unidad Ejecutora de Saneamiento. ....	33

## Resumen

El presente trabajo de investigación se orientó a establecer la relación existente entre la calidad del servicio y la percepción de los usuarios en una Unidad Ejecutora de Saneamiento, Perú 2022.

Metodológicamente la investigación fue de tipo aplicada, con orientación cuantitativa, diseño no experimental, correlacional, de corte transversal o transaccional. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, compuesto de 20 ítems de preguntas para la variable calidad del servicio y 13 ítems de preguntas para la variable percepción de los usuarios, los mismos que se aplicaron a una población y muestra que estuvo constituida por los usuarios del servicio de agua y desagüe de Tumbes.

Los resultados mostraron que la calidad del servicio se relaciona positiva y directamente con la percepción de los usuarios, tal es así que el coeficiente Rho de Spearman arrojó ( $r=0.736$ ) correlación positiva alta con un nivel de significancia menor al 1% ( $p= 0.000$  y  $< 0.01$ ).

**Palabras clave:** Calidad del servicio, percepción de los usuarios, satisfacción y desempeño.

## Abstract

The present research work was aimed at establishing the relationship between the quality of the service and the perception of the user in the Agua Tumbes Unit. Executor, Peru 2022.

Methodologically, the research was of applied type, with a quantitative orientation, non-experimental design, correlational, cross-sectional or transactional. The survey technique was used and the questionnaire as an instrument, composed of 20 question items for the service quality variable and 13 question items for the user perception variable, the same ones that were applied to a population and sample that was constituted by users of the water and sanitation services of Tumbes.

The results showed, it was possible to show that the quality of the service is positively and directly related to the perception of the users, so much so that the Spearman's Rho coefficient showed ( $r = 0.736$ ) a high positive correlation with a significance level of less than 1 % ( $p = 0.000$  and  $< 0.01$ ).

**Keywords:** Service quality, user perception, satisfaction and performance.

## I. INTRODUCCIÓN

Dentro de las prioridades básicas fundamentales con las que debe contar una población están la educación, la salud y saneamiento ambiental; por ello el Estado debe ser a través de sus órganos competentes el principal motor impulsor de desarrollo nacional, regional y local. La carencia o falta de agua y alcantarillado en un determinado sector de la población genera conflictos de carácter socio ambiental que ahonda dicha problemática, dado a que el agua es un recurso indispensable y necesario que no debe faltar en cada familia u hogar, por lo que como condición indispensable y primordial el gobierno debe reducir las brechas en aquellos sectores que adolecen de dicho recurso.

En su artículo dos, la dignísima carta magna dicta que toda persona tiene derecho: a la vida, a la identidad, a la integridad moral, integridad psíquica e integridad física y al libre desarrollo y bienestar. El concebido es sujeto de derecho en todo cuanto le auxilie y le brinde igualdad ante la ley. (Constitución Política del Perú, 1993, p.1)

Por otro lado, el Estado aprobó la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, a través del Decreto Legislativo N° 1280 de fecha 29 de diciembre del año 2016 que, en su Título Preliminar, Artículo III. Principios, dictamina:

Acceso Universal: Toda Persona tiene derecho a recibir servicios de agua potable y saneamiento, el estado debe asegurar esos servicios mediante las empresas prestadoras de servicios públicos.

Esencialidad: el brindar saneamiento se enmarca dentro de los servicios públicos fundamentales por el efecto en la salud de las personas, en el medio ambiente y en la economía del país. En cumplimiento de este principio, los servicios de saneamiento poseen particular amparo de la ley, son preponderantes [...] en las actuaciones del Estado. (Ley Marco de la Gestión y Prestación de los S.S., 2016).

Asimismo, la Ley Marco, faculta a las municipalidades, en el espacio de su circunscripción, a conceder al sector privado o al ente rector, la utilización de los servicios de saneamiento, a través de las formas de asociación público privada que existiesen.

Según el informe de benchmarking regulatorio de las empresas prestadoras (EP) año 2021, realizado por la dirección de fiscalización de SUNASS, existen a nivel nacional 50 empresas prestadoras, 48 de propiedad municipal, SEDAPAL perteneciente al gobierno nacional y una Unidad Ejecutora de Saneamiento adscrita a OTASS; de las cuales el 20% no cuentan con estudios tarifarios vigentes.

La inaplicabilidad de las tarifas técnicas requeridas, imposibilita que las EPS cuenten con los recursos ineludibles para realizar sus inversiones que les permitiesen generar un eficiente servicio, ya que para optimizar la inocuidad del recurso hídrico potabilizado, es necesario invertir en el mejoramiento del ingenio para tratar el recurso hídrico potabilizado y aumentar la permanencia del servicio; además de invertir en trabajos de infraestructura o cualquier otra posibilidad que admita incrementar volumen de agua. Del mismo modo, para optimizar su repartición y aminorar fugas, se necesita realizar inversiones en colectores y tuberías de distribución, sustituyendo y dando sostenimiento a las que sean necesarias. En cuanto al cuidado del medio ambiente, es importante reducir la contaminación invirtiendo en el proceso de tratado de aguas residuales y dando cumplimiento a la norma ambiental; sin embargo, para todo lo indicado se precisa de ingentes inversiones, dineros frescos, los cuales no están a disposición si no se accede a una tarifa técnicamente establecida. (Roselló Abogados, 2017).

El índice de prorroga o de cobranza y el valor de los precios reflejan un problema en la gestión de las EP, pues son insignificantes para alcanzar los costes de operatividad y sostenimiento, más aún cuando es necesario realizar inversiones para optimizar el servicio. Por el lado de las tarifas es dificultoso poner en práctica su ajuste, ya que se genera la resistencia social

por el incremento de las mismas y la sustentación técnica ante las SUNASS de los motivos que condujeron a dicho aumento, su proyecto de inversiones y la optimización de la prestación. Al no lograrse y no sustentarse adecuadamente en la mayoría de los casos, la SUNASS opta por no aprobar los aumentos tarifarios, persistiendo así una situación inmejorable de la calidad del servicio y la convulsión social a la que conlleva el incremento de las tarifas.

De todo lo indicado, se puede decir que las empresas prestadoras transitan dentro de una “órbita viciosa” en el que cada ese o grillete de la cadena ayuda a través del tiempo en su deficiente desempeño y la pobre calidad del servicio, atrapadas en el siguiente círculo vicioso: Falta de perfiles idóneos - no respaldo de tarifas - No acrecentamiento de tarifas - No inversiones - No desarrolla la Calidad del servicio.

En el caso de Tumbes, en setiembre del año 2005, se le confirió la licencia para brindar el servicio de saneamiento en las provincias de la región Tumbes, a la empresa privada Aguas de Tumbes (Atusa), mediante el contrato de concesión por un periodo de 03 décadas. Con la incursión de la compañía privada en el sector, se esperaba una mejoría en el usufructo y la calidad del servicio; cuyo funcionamiento serviría de ejemplo para la introducción de mayores inversiones privadas en el resto de las zonas regionales. Sin embargo, después de transcurrido 13 años, la EPS obtuvo productos nocivos en sus EE.FF. y de gestión; ocasionando el rechazo de la población de Tumbes en relación a los servicios prestados; por lo que, mediante el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento, el gobierno buscó culminar el contrato con el intermediario, de manera que los servicios que brindaba se reviertan a manos de la municipalidad. (Miñán, 2018). Es así que, el 07 de noviembre del 2018, mediante Resolución Ministerial N° 374-2018-VIVIENDA se resolvió el Contrato de Concesión, entre Aguas de Tumbes S.A. y las municipalidades de las provincias de Zarumilla, Contralmirante Villar y Tumbes, debido a la grave inobservancia de las compromisos del Concesionario” y se le encarga de forma provisional y excepcional, al Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de

Saneamiento las actividades correspondientes a la prestación total de los servicios de saneamiento en el marco del Contrato de Concesión.

Al día de hoy, los problemas de falta de agua y de un adecuado sistema de alcantarillado, persisten por los motivos antes aludidos; a pesar de los esfuerzos realizados por OTASS, a través de Agua Tumbes; en busca de una mejor solución a este problema se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación existente entre calidad de servicio y percepción de los usuarios de una Unidad Ejecutora de Saneamiento, Perú 2022?

Nuestra carta magna señala la importancia de la población para el Estado; sin embargo, esa misma población está constituida por las sociedad urbana, sociedad rural, barrios pobres y asentamientos humanos, que por lo general adolecen de los servicios de agua potable y desagüe, en donde solo tienen acceso a ella de forma limitada que en algunos casos se obtiene a través de cisternas; la Unidad Ejecutora de Saneamiento, cobertura los servicios de agua potable en un 81.9% y de alcantarillado 50.2% con respecto al total de su ámbito de responsabilidad con una continuidad del servicio de agua potable que se encuentra en 11.5 horas promedio diarias(SUNASS,2021), por lo tanto se debería tener la prioridad en el diseño de las políticas institucionales para que esos usuarios puedan contar con el líquido elemento de manera continua asegurando así la utilidad que esta les brinda y asimismo coberturar de forma uniforme el servicio de alcantarillado. Asimismo, desde el enfoque social busca brindar algunas propuestas con la finalidad de que la población cuente con el servicio básico de calidad, pues es necesario en cada núcleo familiar el cual será de utilidad tanto en las actividades domésticas como fisiológicas, enalteciendo así la calidad de vida de cada sector. Se justifica desde un enfoque práctico, pues los objetivos fueron diseñados con la finalidad de encontrar respuesta al problema planteado en el presente estudio como lo es el impacto que causará la calidad del servicio en los usuarios, al permitirles mejorar su condición de vida, en la zona o comunidad en donde reside. Del mismo modo, se justifica desde un enfoque metodológico, ya que permitió utilizar las herramientas como procesadores de hojas de cálculo, programas o paquetes estadísticos,

los cuales al utilizar una data base se encargarán de tabular la información, hacer uso de gráficos para su posterior exégesis y estudio de los resultados. Así mismo, se realizó el estudio cuantitativo, con un esquema no experimental, dado que se determinó la relación entre los componentes en estudio.

En respuesta a la problemática presentada se diseñó el siguiente objetivo principal: Determinar la relación existente entre la calidad del servicio y la percepción de los usuarios de una Unidad Ejecutora de Saneamiento, Perú 2022; y como objetivos específicos: OE1: Determinar la relación entre la percepción de los usuarios y elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (inherentes a la calidad) de una Unidad Ejecutora de Saneamiento, Perú 2022; OE2: Determinar la relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario de una Unidad Ejecutora de Saneamiento, Perú 2022 y OE3: Establecer la relación entre calidad del servicio y desempeño de una Unidad Ejecutora de Saneamiento, Perú 2022.

De los que se desprendió la siguiente hipótesis: Existe relación entre la calidad del servicio y la percepción de los usuarios de una Unidad Ejecutora de Saneamiento, Perú 2022; y la hipótesis nula: No existe correlación significativa entre la calidad del servicio y la percepción de los usuarios de una unidad Ejecutora de Saneamiento, Perú 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Previo al despliegue del estudio se creyó pertinente tomar en consideración la información de trabajos coherentes con el tema, encontrándose los antecedentes que a continuación se detallan.

A nivel internacional según la investigación de Reyes-Zavala & Veliz-Valencia (2021), cuyo objeto fue establecer la calidad del servicio y su correspondencia con la satisfacción al cliente en la asociación pública de agua potable en el cantón de Jipijapa, provincia de Manabí. Metodológicamente la indagación fue cuantitativa, diseño no experimental y enfoque descriptivo. Para concluir que dentro de los elementos primordiales del servicio de calidad y su impacto en la satisfacción en el cantón fue la buena calidad de imagen, la respuesta inmediata, la confianza personalizada, la satisfacción de espera con el tiempo, la rápida respuesta a los clamores y reclamos, las infraestructuras cómodas, pero que la maquinaria, los muebles y equipos deben ser modernizados.

Tomalá Gabino & Villón Perero (2020), en su investigación cuyo propósito fue describir las principales conceptualizaciones y teorías que permitieron cimentar la valoración del servicio de calidad que se ofrece en la Cía. Aguapen EP. El estudio fue exploratorio, descriptivo y documental, con orientación cualitativo y cuantitativo; del cual se concluyó que la empresa Aguapen E.P. contó con un grado aceptable de calidad de servicio; no obstante, debió seguir trabajando en capacitaciones relacionadas al tema, debido a la existencia de personal que carece de las culturas indispensables y competentes para lograr el 100% de complacencia en concordancia a la calidad del servicio. Además, se determinó que el problema principal de inconformidad de los clientes es el desabastecimiento que proviene del departamento de agua potable.

Fontalvo et al. (2020), propuso un procedimiento de estimación de la aptitud del servicio de un elemento de atención al usuario en la compañía de servicios de agua de Colombia. Metodológicamente la investigación se apoyó en el fundamento teórico del servicio de calidad y la conceptualización

de 06 Sigma. Se evidenció que la capacidad de la calidad del servicio fue agradable dado los productos de las medidas computadas. Los productos obtenidos explicaron que el centro de atención al usuario se desarrolló de manera apropiada durante la pesquisa. Para concluir que la investigación aportó al nivel de servicios un procedimiento de valoración del atributo de servicio en una compañía de servicio público por medio de 06 Sigma.

Ramírez & Guerrero (2019), cuyo objeto fue plantear un molde conceptual para desplegar proyectos más firmes de administración de la demanda de las viviendas residenciales que involucran acercamientos al uso doméstico del agua en la ciudad de Popayán, Colombia. Dentro de las respuestas obtenidas se pudo evidenciar que de las ocho variables cuantitativas se halló una correspondencia al nivel de significancia del 1% ( $p < 0.001$ ), en donde el componente lectura del medidor tuvo una asociación de 0.546 alta e importe de acueducto que incluyó obligación fija y obligación por consumo, la cual tuvo una asociación de 0.888 señalando una elevada sumisión al consumo. Para las variables cualitativas se realizó un estudio de las varianzas en la que se calcularon los parámetros de confianza de la media de consumo en los seis últimos meses, quedando 19 variables por analizar de las 49 indagadas; tal es así, que dentro de las variables socioculturales como las acciones del hogar que más consumen agua, se tuvo que 59.79% se orientó al lavado de ropa, 38.84% en actividades de cocina, aseo e higiene personal, y 1.37% en actividades recreativas y lavado de carro. Indicó que se rechazó la hipótesis que sustentó que las variables eran independientes existiendo relación entre sus categorías.

Por el lado de la investigaciones nacionales, se tiene a Briceño (2021) cuyo objeto de investigación, se orientó a establecer el grado de satisfacción que ofrece la empresa prestadora de servicios, Lima Sur. Metodológicamente el estudio fue de tipo aplicado, de estructura no experimental, de corte transversal y de enfoque detallado. Entre los productos obtenidos se pudo evidenciar que respecto al nivel de satisfacción el 35.94% (138 encuestados) señalaron que este fue bajo, un 32.29% (124 encuestados) argumentaron que el grado fue alto, y 31.77% (122

encuestados) manifestaron que el grado fue medio; mostrando que los clientes del servicio están medianamente satisfechos.

Fanzo (2021), cuyo objetivo fue establecer la correlación entre calidad del servicio y el beneficio de los usuarios de EPSEL S.A. Chiclayo. La metodología de la indagación fue básica, y diseño no experimental, correlacional de corte transversal. Dentro de los productos obtenidos, respecto al rango de la calidad del servicio el 72.94% percibió el servicio en un nivel medio, un 16.47% lo percibió en un rango bajo y el 10.59% en un rango alto. En lo concerniente a la satisfacción de los usuarios el 69.41% percibió un nivel medio, un 11.76% lo percibió en un indicador alto y el 8.83% lo percibió en un indicador bajo; 75.94% (64 de ellos) en calidad técnica y funcional. Concluyendo en la existencia de una asociación directa entre el servicio de calidad y el beneficio de los usuarios a tal punto que el coeficiente de Rho de Spearman arrojó un valor de 0.685 nivel positivo moderado con un nivel de significancia menor al 5% ( $p < 0.000$ ).

Landeo (2021), cuyo objeto de investigación fue identificar la correspondencia de la calidad del servicio de agua y desagüe y el beneficio del Centro Poblado de Tullín. Metodológicamente la investigación se orientó en un paradigma positivista de tipo cuantitativo básico, diseño no experimental con nivel descriptivo inferencial. Dentro del producto obtenido, en cuanto al componente calidad del servicio el 86% manifestó que está alcanzó un nivel de bueno; observándose algo semejante para las dimensiones fiabilidad con un 77.8%, capacidad de respuesta con un 76.4%, seguridad con un 72% y en menor grado elementos tangibles con un 53%. Respecto al componente satisfacción del usuario el 94% señaló como nivel de bueno a la satisfacción.

Lobato (2020) tuvo como objeto definir la correspondencia entre la calidad del servicio y el beneficio de los usuarios de EMAPA Bellavista, 2019. La metodología de análisis fue de tipo elemental, con estructura no experimental, transeccional con enfoque descriptivo correlacional. Dentro de los productos conseguidos, en la calidad del servicio, el 31% de los

encuestados consideró un nivel malo de calidad, dado a que las necesidades de la población no fueron atendidas de manera oportuna; en cuanto al indicador de satisfacción del usuario, el 33% de ellos se sintió insatisfecho, ya que el trato al usuario no fue adecuado. De cual concluyó que existe una correspondencia entre los componentes de estudio, dado a que el factor de Pearson proyectó un valor de 0.686 el cual evidencia una relación positiva moderada con un grado de importancia bilateral menor al 5% ( $p < 0.000$ ).

Por el lado de la investigaciones locales, no se pudo evidenciar antecedentes por lo que se recurrió a los antecedentes de otras localidades del país, así se tuvo que Ramírez (2022) en su investigación cuyo objeto fue señalar la correlación entre las variables gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la empresa. Metodológicamente la investigación fue de tipo fundamental, con estructura no experimental, con enfoque descriptivo relacional transeccional. En el producto se determinó que el grado de gestión administrativa fue regular en un 50%, la satisfacción de los usuarios fue regular en un 50%; para concluir que existió relación entre ambas variables en la empresa.

Jara y Sánchez (2019), en su investigación cuyo propósito genérico fue detallar las variables de estudio. Metodológicamente el estudio fue cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal. Producto del estudio se pudo evidenciar que el 54% de los colaboradores internos señalaron que la gestión logística tuvo un indicador malo, el 50% señaló que la repartición que realizó la empresa fue mala, un 52% de los colaboradores argumento que la calidad del servicio fue buena.

Gonzales et al. (2018), en su investigación cuyo propósito fue plantear un plan de acción de mejora. Metodológicamente fue una investigación descriptiva, de corte transversal y con una población constituida de 200 usuarios comprendidos entre 18 a 65 años del caserío donde se realizó el estudio, obteniéndose una participación de 51 usuarios los que respondieron al instrumento cuestionario, el cual consto con 10 ítems de preguntas para

los miembros del JASS y ítems de preguntas para los usuarios ambos a escala de Likert. Entre los productos se evidenció que el 70% de los encuestados tuvieron desconocimiento de la planificación estratégica de la institución mientras que un 30% si tuvo conocimiento; el 100% de los colaboradores del comité JASS no realizaron un análisis FODA durante los años que estuvieron; un 80% sostuvo que es necesario un plan administrativo.

Como apoyo de la investigación se establecen las bases teóricas, propuestas en las teorías del servicio de calidad de los modelos SERVQUAL y SERVPERF: El modelo teórico de SERVQUAL nace con la investigación inicial de Gronroos (1984) con su teoría de la calidad del servicio, en el que sostuvo que las características particulares explicaban que los atributos ideales de un servicio lo diferencian de cualquier otro bien, siendo estos: su prestación, consumo e intangibilidad, en lugar de objeto es una actividad, y los usuarios participan en este proceso. Del mismo modo, señaló que las compañías tienden a influenciar en las percepciones de los consumidores buscando reducir la brecha.

Parasuraman, Berry & Zeithmal (1985), construyeron una teoría en la cual presentó de manera inicial diez dimensiones las que después fueron reducidas a cinco, conocido como la teoría de los gaps o de brechas; en el que detalla la calidad como discrepancia entre lo esperado y lo adquirido del servicio. Estas dimensiones dieron origen a la denominada teoría SERVQUAL cuyos componentes son: confianza, responsabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles. (Bustamante et al., 2019, p.8).

Y el modelo SERVPERF fue presentado por Taylor y Cronin (1992) y debe su nombre a la exclusiva evaluación de las capacidades para medir un servicio de calidad, los autores a través de análisis prácticos realizados a distintos organismos de servicios, llegaron a concluir que el modelo propuesto por SERVQUAL no resulto apropiado para evaluar el servicio de calidad. La teoría SERVPERF considera las dimensiones propuestas por la teoría SERVQUAL, la divergencia radica en que las expectativas no son

consideradas por el primer modelo. Su fundamentación está relacionada a la problemática de exégesis y conceptualización de expectativas y las percepciones. (Cronin Jr. & Taylor, 1994, pp. 125-131).

Respecto a las bases conceptuales de la calidad del servicio puede argumentarse que: La calidad en la atención ofrecida por una institución de salud, es vista como el resultado de las expectativas de los pacientes y su satisfacción e insatisfacción. Entendiéndose estas como las relaciones interpersonales, la consulta, la duración de la consulta, procedimientos médicos, análisis, condiciones de infraestructura física, humana y organizacional, etc. (Febres-Ramos & Mercado-Rey, 2020, p. 398).

Un servicio es la suma de características secundarias agregadas a un prestación o bien principal. Generalmente los servicios son relaciones entre productores y consumidores, por consiguiente, las organizaciones y empresas deben ofrecer productos y servicios de excelencia que les permitan o garanticen mayores ingresos económicos. (Bustamante et al., 2019).

Cuando se necesita medir, evaluar y controlar la calidad de un producto o servicio, no solo interesa saber el aspecto físico o el cumplimiento de especificaciones técnicas, además debemos tomar en cuenta las sensaciones, impresiones, características subjetivas de nuestros clientes para lograr su fidelidad. (Sánchez et al, 2019). “La conceptualización de calidad evidencia dos tendencias: la óptica por parte del productor y la óptica por parte del consumidor.” (Gallegos et al., 2018, p. 308).

Reconocer calidad de servicio con el disfrute del cliente es establecer una ventaja operativa, dado que el disfrute puede medirse de manera fácil en términos cuantitativos permitiendo su comparación. Como experiencia de servicio, la calidad se relaciona disfrute obtenido en el sentido primordial de calidad percibida. (Palacios, 2013, p.11).

La International Standards Organization (1995) explica a la calidad como “el conglomerado de peculiaridades y particularidades de un bien o servicio que le otorgan competencia para cumplir las necesidades mostradas o implícitas del cliente”. (Feigembaum, 1951).

En cuanto a la variable servicio de calidad y sus componentes; se tiene que, entre la diversidad de conceptualizaciones y definiciones relacionadas a ella, la definición que más ha influenciado o se ha considerado más apropiada, es la que ofrece Bustamante et al., (2019) en donde muestra a la calidad como la evaluación que realizan cada usuario de manera personalizada en función a sus expectativas y de características de los bienes y servicios que les fueron brindados. (p.2)

De acuerdo a sus dimensiones se pueden estipular las siguientes:

Dimensión elementos tangibles: Se entiende por elementos tangibles a los recursos físicos con los que cuenta la empresa; dimensión fiabilidad o confianza: “Capacidad de ejecutar los servicios pactados de modo firme y efectivo”; dimensión capacidad de respuesta: es la atención inmediata al usuario, de manera esmerada y en forma rápida; dimensión seguridad: garantizar la seguridad de los usuarios a través de un buen ambiente y trato adecuado por parte de los trabajadores que en resumen impliquen confianza. Dentro de las cualidades están el profesionalismo y competencia, cortesía, credibilidad y seguridad física; dimensión empatía: Otorgar a los clientes respeto y esmero en la prestación. Entre sus atributos están la accesibilidad, la comunicación y comprensión. (Bustamante et al., 2019, p.9).

Respecto a la normativa que establece lineamientos para que los organismos públicos estatales logren buenos niveles de eficacia y eficiencia, y presten servicios que sean efectivamente de calidad, así como encausen el desarrollo de los individuos que la integran, tenemos la Ley 30057, Ley SERVIR, la misma que apunta a una verdadera carrera a los servidores públicos, brindándoles un mejor horizonte de carrera, incluyendo evaluaciones de desempeño y capacitaciones para aquellos trabajadores que reprobaban e incentivar ascensos para aquellos que muestran un

desempeño excelente (a través de mejores resultados en las evaluaciones), permitiendo de esta forma realzar la calidad de los servicios ofrecidos por el Estado a sus ciudadanos.

Respecto a las bases teóricas, propuestas en las teorías de la percepción de los usuarios se tiene la teoría de la satisfacción encuadrada en el modelo de los dos factores. En relación a la percepción social, Asch (1952) fue el pionero de los estudios relacionados a la alineación de impresiones en el individuo; inducido por la psicología de Gestalt y persuadido de que “el todo es más que la suma de sus partes” reflexionó que los diferentes componentes de la indagación que se posee de un individuo es producto del impacto dinámico de sus atributos como un ser integral. Sus inicios fueron: a) los individuos persisten en moldear sus impresiones de otros pares de manera única, b) sus atributos generarían diferentes impresiones por la interacción dinámica que estas producen al generar un nuevo atributo, c) las sensaciones tienen una forma central y periférica, d) cada impresión sobre las características de un individuo es la sumatoria del total de atributos que posee y cuya evaluación no se debe omitir alguna de estas características. (Arias, 2006, p. 12).

La teoría de los dos factores comprende dos alcances, el primero orientado a la satisfacción del trabajo y el segundo a la satisfacción del usuario. Analizando la teoría de la satisfacción del trabajo formulada por Herzberg, sustenta que existen dos factores como los higiénicos y de crecimiento, que establecen el disfrute laboral y otros elementos muy dispares que establecen la insatisfacción laboral. Por otro lado, en la teoría de la satisfacción al cliente, ciertos autores argumentan que algunas dimensiones tienen relación con la satisfacción y otras muy diferentes con la insatisfacción, aunque consideran que ciertas dimensiones están asociadas a la satisfacción o insatisfacción, producto de la utilización del método del incidente crítico.

Sin embargo, Silvestro & Johnston (1990) plantean un innovador punto de vista que soporta la presencia de tres tipos de componentes de la calidad como lo son:

Los elementos higiénicos (una prestación errada causará insatisfacción), los elementos de crecimiento (una prestación equivocada no evidenciará insatisfacción) y los elementos de doble entrada (una prestación errada originará insatisfacción y satisfacción esta asume un nivel superior al establecido); además, señalan que al estudiar de manera conjunta los sectores y segmento de mercados distintos tiende a contribuir dicha polarización. (Carmona & Leal 1998, pp. 54-55)

En cuanto a las bases conceptuales de la percepción de los usuarios se puede señalar que: “La percepción de los servicios define le calidad del mismo, los clientes establecen los niveles de expectativas que tienen con respecto a un servicio que se le brinda, cuyos resultados son diferentes a lo esperado” (Calvopiña, 2019). Aludiendo a Berelson & Steiner (1964), y Zeithaml & Bitner (2001), en sus investigaciones discurren que la percepción, es un proceso en el que una persona elige, planea y deduce datos que recibe para formase una representación comprensible del mundo; en segundo, las percepciones deben estar siempre relacionadas con las expectativas, dado que estas identifican y determinan cómo los beneficiarios reciben los servicios función de su calidad y el grado de disfrute que experimentan en el proceso. (Bustamante et al., 2019).

La percepción de la calidad, es el juicio global de los usuarios respecto de la excelencia o superioridad de una entidad. Es la divergencia entre lo esperado y lo recibido por el consumidor. La satisfacción es el momento personal en que la impresión que encierra la esperanza del usuario se combina con las experiencias anteriores hacía el consumo de un producto o servicio. (Monroy Ceseña & Urcádiz Cázares, 2019). La percepción comprende de manera fundamental dos momentos: Primero la selección o clasificación de toda la información que se recibe a través de los sentidos y que mediante un proceso mental es guardado en la memoria, segundo, está

información procesada permitirá elaborar pronósticos sobre el comportamiento de los usuarios. (Arias Castilla, 2006, p.10).

De lo fundamentado se puede resaltar que la percepción, es la captación que tiene el individuo a través de los sentidos. La percepción tiene mucha relación con las expectativas de los usuarios en aspectos de calidad y nivel de satisfacción.

En cuanto a la variable percepción del usuario y sus dimensiones; se tiene que, percepción proviene del vocablo latín “perceptio”, que quiere decir, acoger o posesionarse de algo; entendida esta por la ciencia de la conducta como el primer instante de proceso cognitivo, en el que la información es captada y transformada en una unidad concebible y comprensible. Y respecto a la percepción de la persona, surgen disimiles elementos que inciden en la percepción como las expectativas, las estimulaciones, los fines, la confianza y la pericia. Y respecto a sus dimensiones se puede considerar lo siguiente.

Dimensión satisfacción: Es una valoración de los atributos que caracteriza a un bien o prestación, el cual es determinado o establecido por el usuario y que a través del cual, se logra obtener un nivel de complacencia, resumido en una experiencia personal. Por otro lado, hablar de satisfacción es referirse a una conceptualización esencialmente subjetiva, esta experiencia personal difiere en cada individuo quien establece los parámetros de esta evaluación entre lo que él anhela y lo que realmente recibe. Por otro lado, hablar de satisfacción es referirse a una conceptualización esencialmente subjetiva, esta experiencia personal difiere en cada individuo quien establece los parámetros de esta evaluación entre lo que él anhela y lo que realmente recibe. (Bustamante et al., 2019)

Dimensión desempeño: “Capacidad de realizar una actividad de manera eficiente. Ejercer los deberes propios de un cargo, función o actividad. Desenvolverse, laborar, proponerse a una determinada acción” (RAE, 2021a).

Se entiende por desempeño, al grado de ejecución de cierta labor que ejerce cualquier organización según sus fines. Ejemplo, un colaborador puede realizar bien o mal una tarea, una compañía tiende a ofrecer un óptimo servicio considerando su estructura de costos, un equipo funcionará de manera adecuada de acuerdo a sus estándares establecidos para el que fue creado, un gobierno velará que las políticas públicas se cumplan de acuerdo a su planificación, etc. Todos estos ejemplos nos muestran la consecución de los objetivos trazados. Por ello, muchos utilizan el uso eficiente de los recursos como sinónimo de rendimiento, como medida de referencia en un nivel de escala que establece la concreción de resultados. De este modo, es viable enlazar esta afirmación de carácter económico.(Economía, 2014)

Usuario: “Será aquel o aquella persona habituada a tener usanza de ciertos bienes y/o servicios, que correspondan a un determinado sector que los ofrezca o brinde” (Peiró, 2022).

Del latín “usuarius” que utiliza alguna cosa. “Derecho que tiene cualquier persona de estilar cualquier bien o servicio ajeno con determinada restricción” (RAE, 2021b).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de Investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación:**

Teniendo en cuenta la guía Concytec (2022), el presente estudio fue de tipo aplicada, pretende generar un entendimiento más completo mediante la comprensión de los hechos observables a los problemas que afronta una Unidad Ejecutora de Saneamiento.

La orientación cuantitativa utiliza recolección de la información para contrastar hipótesis basado en el empleo de fórmulas estadísticas, con el fin determinar patrones de conducta y comprobar teorías (Hernández et al., 2019, p.5). Este estudio es de tipo cuantitativo debido a que la información obtenida se usó para comprobar la hipótesis, apoyada en cálculos numéricos y estadísticos cuyos productos se reflejaron a través de tablas y/o cifras, estableciendo así patrones de comportamiento.

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

“Un estudio no experimental es aquel que se efectúa sin la maniobra intencional de variables y en los que solamente se reconocen los fenómenos en su entorno natural con la finalidad de examinarlos” (Hernandez et al., 2014, p. 152). Este estudio, es de diseño no experimental, en porque no se realizó ningún tipo de maniobra o manipulación de variables, limitándose solo a observar y analizar la información con que se contó.

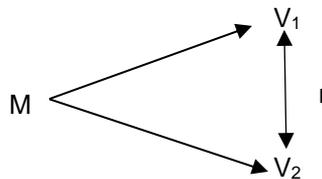
Se entiende por “investigaciones de corte transeccional o transversal a aquellas que compilan información en un periodo determinado del tiempo” (Hernandez et al., 2014, p. 154). De lo enunciado ésta investigación es de corte transversal, ya que la información se recopiló en un periodo determinado del tiempo como lo es al año 2022.

De acuerdo a Hernández et al., (2019) “Las investigaciones descriptivas pretenden explicar las características y el perfil de cada persona, grupo, comunidad, métodos, cuerpos u otro fenómeno a examinar” (p.108). Por lo

tanto, ésta investigación es descriptiva, debido a que se detallaron ciertas particularidades y perfiles de un determinado grupo poblacional.

Los diseños tienen el propósito de precisar o dar a conocer la correlación o asociación entre dos o más variables, categorías o conceptos en un entorno específico [...], estos al valorar el nivel de asociación, entre las variables primero las miden, las describen y luego las cuantifican y comparan su vinculación. (Hernández et al., 2019, pp. 109-110). Esta investigación es correlacional, en razón de que se cuantificó, analizó y describió el nivel de asociación o vinculación entre sus variables.

Dentro del esquema a delinear se tiene que:



Dónde:

M: Usuarios que tienen acceso al agua y desagüe.

V<sub>1</sub>: Observación de la Calidad del servicio

V<sub>2</sub>: Observación de la Percepción de los usuarios

r: Relación entre variables.

### 3.2 Variables y operacionalización

Dentro de los componentes de la investigación se obtuvieron dos variables, de las cuales se mencionan algunos conceptos.

#### Calidad del servicio

- **Definición conceptual:** La calidad del servicio es el fundamento de la satisfacción. La calidad, es la suma de atributos y particularidades de un bien o servicio respaldado en su capacidad para dar satisfacción a los clientes, y de esta manera cumplir con las descripciones o cualidades con la que fue diseñado o brindado; dicho de otro modo, calidad como conjunto de particularidades o rasgos que consiguen satisfacer las

necesidades del cliente a un determinado precio. (Bustamante et al., 2019).

- **Definición Operacional:** La calidad de servicio de saneamiento de agua y desagüe es aquel que ofrece una Unidad Ejecutora de Saneamiento, con la consigna de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios de contar con dicho servicio de manera continua, permanente y oportuna.

Para la operacionalización de esta variable se tomó como dimensiones a los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía.

- **Indicadores:** Entre los indicadores considerados en cada dimensión se encuentran:
  - Elementos Tangibles: localización, equipamiento e instalaciones
  - Fiabilidad: Tiempo prometido, disponibilidad, confiabilidad
  - Capacidad de respuesta: Disposición, atención y rapidez
  - Seguridad: Cortesía, competencia y credibilidad
  - Empatía: Accesibilidad, comunicación y comprensión.
- **Escala de medición:** Para esta variable y sus dimensiones, se usó escala de intervalo, considerando tres niveles: buena, regular y mala, aplicando Baremos Statones.

### **Percepción de los usuarios**

El percibir es el hecho de visualizar, interpretar y comprender mediante el indicativo de la psiquis, diversos caracteres a través de nuestra parte de los sentidos. De tal forma que el individuo capta diversos datos en el momento donde se ha ejecutado un desarrollo para aprovechar y entender de manera inmediata, lo cual implica una elaboración propia de la misma. En el momento de poder percibir mediante mecanismos correctos, la psiquis apela a la memoria como elemento localizante en el aspecto de la diversa data ya

tratada la que realizará la actividad de la manera más sencilla. (Arias Castilla, 2006)

- **Definición conceptual:** Mejorar la predisposición de la administración de los recursos del estado de manera directa o indirecta, asegurando una inversión del estado eficaz, y el impulso financiero mediante la colaboración de la empresa privada como contratante o dueño, creando empleo y consecuentemente mejoría en los activos de la nación y su infraestructura; impulsando la inversión con la finalidad reducir brechas sociales. Muñoz (2018).
- **Definición Operacional:** Acto de recibir interpretar y comprender los servicios de agua y alcantarillado ofrecidos por una Unidad Ejecutora de Saneamiento, con el objetivo de satisfacer necesidades de consumo y utilización de los servicios básicos necesarios en la población.

Para la operacionalización de esta variable se tomó como dimensiones a la satisfacción y el desempeño.

- **Indicadores:** Entre los indicadores considerados en cada dimensión se encuentran los siguientes:
  - Satisfacción: calidad técnica percibida, calidad funcional percibida, valor percibido y confianza.
  - Desempeño: Logros, cumplimientos y competencia.
- **Escala de medición:** En la variable Percepción de los usuarios y sus dimensiones se usó la escala de intervalo considerando tres niveles: buena, regular y mala, aplicando Baremos Statones.

### **3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **3.3.1 Población**

Una población es un cúmulo de casos que se ajusta a una serie de especificaciones. Existen algunos trabajos investigativos que no detallan lo

suficiente las particulares de la población o consideran que la muestra la representa de manera automática. (Hernández et al., 2019, p. 199) .

El presente estudio investigativo estuvo conformado por una población de 13,084 usuarios de conexiones activas de red domiciliaria de agua y desagüe de la localidad de Tumbes

- **Criterios de Inclusión:** Todas las conexiones activas de red domiciliaria de agua y desagüe de la localidad de Tumbes.
- **Criterios de Exclusión:** Todas las conexiones clandestinas e inactivas de red domiciliaria de agua y desagüe de la localidad de Tumbes.

### **3.3.2 Muestra**

Es un subgrupo de la población, acerca de la cual se recopila la información pertinente, debiendo ésta ser probabilísticamente representativo de dicha población, para que se pueda generalizar los resultados encontrados. (Hernández et al., 2019, 196). Por lo tanto, en el presente estudio, se usó una muestra representativa de 373 usuarios comprendidos en la red de agua y desagüe.

### **3.3.3 Muestreo**

Muestreo probabilístico, es aquel en el que cada uno de los elementos de la población tienen igual probabilidad de ser escogidos para la muestra y se logran precisando las características de la población y del tamaño de la muestra. (Hernandez Sampieri et al., 2014, p.175). Para el presente estudio, la muestra se tomó a través de una selección aleatoria simple, por cada sector de la población.

### **3.3.4 Unidad de análisis**

En esta investigación tuvo como unidad de análisis al usuario activo de conexiones de red domiciliaria de agua y desagüe en la localidad de Tumbes.

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

Son herramientas para recopilar información, dentro de los más usuales tenemos a la encuesta entendida como: “la habilidad de investigación social

que busca, explora y recolecta información, por medio de ítems de preguntas formuladas de manera directa o indirecta a los sujetos que forman la unidad de análisis” (Carrasco Díaz, 2013, p.314). Por lo que en la presente investigación se empleó la técnica de la encuesta.

El conjunto de preguntas o cuestionario no es más que: “El instrumento de indagación social más utilizado [...] y consiente una contestación inmediata, a través de una hoja de interrogantes que obtiene cada encuestado. Las interrogantes estandarizadas son preparadas con anticipación y previsión” (Carrasco Díaz, 2013, p.318).

Para esta investigación se utilizó un instrumento elaborado por la investigadora López J., el mismo que consistió en un cuestionario para cada una de las variables, compuestos de:

- 20 ítems preguntas, en una escala de Likert, distribuidos en 5 dimensiones de la siguiente forma: 3 ítems para elementos tangibles, 4 ítems para fiabilidad, 4 ítems para capacidad de respuesta, 4 para seguridad y 3 para empatía, todos estos ítems tenían cuatro opciones de respuesta en forma de afirmaciones o juicios que iban desde totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo; para la variable calidad del servicio.
- 13 ítems de preguntas, en una escala de Likert, distribuidos en 2 dimensiones de la siguiente forma: 7 ítems para satisfacción y 6 ítems para desempeño, todos estos ítems tuvieron cuatro opciones de respuesta en forma de afirmaciones o juicios que van desde totalmente de acuerdo a totalmente en desacuerdo, para la variable percepción de los usuarios.

La validez de juicio de expertos no es otra cosa, que reafirmar la medida en que el instrumento intenta medir en cada una de las variables. (Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, 2019).

Para la validez del instrumento, se revisó por el juicio de tres (3) expertos de la materia: Mg. Oscar Andrés Vilela Rodríguez, Mg. Lili Soledad Risco Pardo y Mg. Luis Alberto Fernández Rioja, haciendo uso del modelo de

Lawshe (1975), teniendo como resultado treinta y tres (33) ítems aceptables, con un CVI (índice de validez de contenido) global de 1.0 para los instrumentos de medición, siendo de esta manera aplicable según veredicto de los expertos.

“La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al nivel en que su aplicación repetida a un mismo sujeto u objeto genera los mismos resultados” (Hernandez et al., 2014, p 200). Para el presente estudio, los instrumentos se sometieron a una prueba piloto, considerando los datos suministrados por quince (15) usuarios del servicio de agua y desagüe de la localidad de Tumbes; posteriormente se midió su confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, haciendo uso del paquete estadístico SPSSV25, obteniendo una confiabilidad de 0.864 para la variable calidad del servicio y de 0.910 para la variable percepción de los usuarios con un excelente nivel de confiabilidad.

### **3.5 Procedimientos**

Dentro de los procedimientos a seguir, haciendo uso de la técnica de la encuesta, mediante la elaboración de un cuestionario, se tabularon y graficaron de forma ordenada la información para cada variable y dimensión respectiva. Se hará uso de la estadística descriptiva, computarizando las frecuencias y porcentajes, se usará la hojas de cálculo Excel, y se hizo uso del paquete estadístico SPSSV25 para después obtener como resultados inferenciales, los estadígrafos de confiabilidad con el alfa de Cronbach, a través del procesador de textos Word se describieron y detallaron los aspectos más resaltantes de la investigación; y posteriormente mediante el programa POWER POINT las diapositivas como sustento en la exposición de la investigación.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

Se usó el método estadístico, el mismo que permitió tabular la información de las encuestas, con la ayuda de la hoja de cálculo del Excel para la construcción de una data base, el cual ofreció productos a nivel descriptivo, los mismos que se trasladaron al programa estadístico SPSSV25; para

obtener la prueba de normalidad se usó Kolmogorov-Smirnov, por el tamaño de la muestra ( $>50$ ) y la hipótesis Rho de Spearman para los factores de contrastación, ya que la significancia obtenida fue menor a 0.05. Asimismo, para la interpretación de los coeficientes de correlación se tuvo en cuenta la tabla de Fisquerra, que señala los siguientes niveles y rangos: muy alta (0.80 a 0.99), alta (0.60 a 0.79), moderado (0.40 a 0.59), baja (0.20 a 0.39), muy baja (0.01 a 0.19).

### **3.7 Aspectos Éticos**

Para el desarrollo investigativo se consideraron los siguientes aspectos éticos: dignidad, transparencia, legalidad, confidencialidad, buenas costumbres y de responsabilidad de la información que se brindó, en relación con el Código de Ética de la Universidad Cesar Vallejo.

Para la aplicación de los cuestionarios se tomó en consideración la participación voluntaria de los usuarios del servicio de agua y desagüe de la localidad de Tumbes, que fueron captados en el local de atención del cliente de una Unidad Ejecutora de Saneamiento; asimismo se les dio a conocer la finalidad de los cuestionarios y contando con su consentimiento informado se le solicitó sinceridad al momento de brindar respuesta a cada uno de los ítems.

#### IV. RESULTADOS

Dentro de los resultados, se tuvo que:

**Tabla 1**

*Nivel de calidad del servicio*

<b>Nivel</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
mala	[20 - 52]	138	37.00
Regular	[53 - 60]	92	24.66
buena	[61 - 100]	143	38.34
<b>Total</b>		<b>373</b>	<b>100,00</b>

Fuente: base de datos investigación.

De acuerdo a la Tabla 1, del total de 373 encuestados que representaron al 100%, el 38.34% (143 encuestados) manifestó que la calidad del servicio de una Unidad Ejecutora de Saneamiento es buena, sin embargo, el 37.00% (138 encuestados) señalaron que es mala; y el 24.66% (92 encuestados) que es regular.

**Tabla 2***Nivel de calidad del servicio según dimensiones*

Dimensión	puntuación	niveles	usuarios	
			n	%
<i>Elementos tangibles</i>	16-28	buena	115	30.83%
	13-15	regular	126	33.78%
	5-12	mala	132	35.39%
<i>Fiabilidad</i>	13-20	buena	123	33.24%
	10-12	regular	127	33.78%
	4-9	mala	123	32.98%
Capacidad de repuesta	13-20	buena	141	37.80%
	11-12	regular	89	23.86%
	4-10	mala	143	38.34%
<i>Seguridad</i>	14-20	buena	115	30.83%
	11-13	regular	140	37.53%
	4-10	mala	118	31.64%
<i>Empatía</i>	10-15	buena	147	39.41%
	8-9	regular	113	30.29%
	3-7	mala	113	30.29%

Fuente: base de datos investigación

En la tabla 2, se evidencia a nivel dimensional, que en la dimensión de los elementos tangibles el 35.39% de los usuarios que considera que son malos, seguido por el nivel regular (33.78%) y el nivel buena (30,83%). Con respecto a la dimensión fiabilidad predominó en los usuarios el nivel regular (33.78%), seguido por los niveles buena (33.24%) y mala (32.98%). Luego tenemos a la dimensión capacidad de repuesta en donde predominó entre los usuarios el nivel mala (38.34%), seguido del nivel buena (37.80%) y del nivel regular (23.83%). Posteriormente está la dimensión seguridad en donde se obtuvo que predominó el nivel regular (37.53%), seguido del nivel mala (31.64%) y el nivel buena (30.83%). Finalmente, en la dimensión empatía predominó el nivel buena en los usuarios (39.41%), seguido por el nivel regular y mala con un mismo porcentaje (30.29%) respectivamente.

**Tabla 3***Nivel de percepción de los usuarios*

<b>Nivel</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mala	[13 - 35]	150	40.21
Regular	[36 - 41]	74	19.84
buena	[42 - 65]	149	39.95
Total		373	100,00

Fuente: base de datos investigación.

De acuerdo a la Tabla 3, del total de 373 encuestados que representaron al 100%, resultó que el 40.21% (150 encuestados) manifestó una mala percepción de los usuarios, asimismo se obtuvo que para el 39.95% (149 encuestados) la percepción de los usuarios es buena; y para el 19.84% (74 encuestados) mala.

**Tabla 4***Nivel de percepción de los usuarios según dimensiones*

Dimensión	puntuación	Niveles	usuarios	
			n	%
Satisfacción	22-35	Buena	150	40.21%
	18-21	Regular	80	21.45%
	7-17	Mala	143	38.34%
Desempeño	21-30	Buena	123	32.98%
	17-20	Regular	128	34.32%
	6-16	Mala	122	32.71%

Fuente: base de datos investigación

A nivel dimensional, en función de la tabla 4, en la dimensión satisfacción preponderó en los usuarios el nivel buena (40.21%), seguido con el nivel mala (38.34%) y regular (21.45%). Y finalmente, en la dimensión desempeño predominó el nivel regular (34,32%), seguido del nivel buena (32.98%) y el nivel mala (32.71%).

**Tabla 5**

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup> calidad del servicio y la percepción de los usuarios de una Unidad Ejecutora de Saneamiento*

	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
calidad del servicio	0,050	373	0,028
Percepción de los usuarios	0,051	373	0,020

a. Corrección de significación de Lilliefors.

Según lo obtenido en la prueba Kolmogorov-Smirnov que se muestra en la tabla 5, se evidencia la existencia estadística (valores de significancia  $p < 0,050$ ), que las calificaciones de las variables calidad del servicio y la percepción de los usuarios no mostraron un comportamiento de distribución normal; por lo tanto, al no tener normalidad de los datos implicó la utilización de la prueba de Spearman.

**Tabla 6**

*Correlación entre calidad del servicio y la percepción de los usuarios de una Unidad Ejecutora de Saneamiento*

		<b>Calidad del servicio</b>	<b>Percepción de los usuarios</b>
Calidad del servicio	Coefficiente de spearman	1,000	0,736**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	373	373
Percepción de los usuarios	Coefficiente de spearman	0,736**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	373	373

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 6, verificamos que se obtuvo un valor de significancia de las puntuaciones que está por debajo del nivel de significancia estándar ( $p=0,00 < 0,050$ ). Lo cual nos lleva a descartar la hipótesis nula y aceptar la existencia de la relación positiva con nivel alto entre Calidad del servicio y la percepción de los usuarios de una Unidad Ejecutora de Saneamiento según lo arrojado por la prueba de Spearman  $r=0,736$ . Es decir, al aumentar la calidad del servicio, aumenta o mejora la percepción de los usuarios, o viceversa.

**Tabla 7**

*Correlación entre la percepción de los usuarios y las dimensiones de la calidad del servicio de una Unidad Ejecutora de Saneamiento.*

		<b>Percepción de los usuarios</b>
Elementos tangibles	Correlación de Spearman	0,534**
	Sig. (bilateral)	0,000
Fiabilidad	Correlación de Spearman	0,598**
	Sig. (bilateral)	0,000
Capacidad de respuesta	Correlación de Spearman	0,588**
	Sig. (bilateral)	0,000
Seguridad	Correlación de Spearman	0,648**
	Sig. (bilateral)	0,000
Empatía	Correlación de Spearman	0,769**
	Sig. (bilateral)	0,000

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 8, verificamos que se obtuvo un valor de significancia de las puntuaciones inferior al nivel de significancia estándar ( $p=0,00 < 0,050$ ) lo que llevó a determinar la existencia de la relación positiva entre la percepción de los usuarios y las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, además según lo arrojado por la prueba de Spearman con un nivel moderado para elementos tangibles ( $r=0,534$ ), fiabilidad ( $r=0,598$ ) y capacidad de respuesta ( $r=0,588$ ); y un nivel alto para seguridad ( $r=0,648$ ) y empatía ( $r=0,769$ ). Es decir, la percepción de los usuarios aumenta, cuando aumentan o mejoran los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía o viceversa.

**Tabla 8**

*Correlación entre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de una Unidad Ejecutora de Saneamiento.*

		Calidad del servicio	satisfacción
Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	0,710**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	373	373
satisfacción	Coeficiente de correlación	0,710**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	373	373

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 8, se obtuvo que el valor de significancia de las puntuaciones es inferior al nivel de significancia estándar ( $p=0,00 < 0,050$ ). Lo cual nos lleva a determinar la existencia de la relación positiva con nivel alto entre Calidad del servicio y satisfacción del usuario de una Unidad Ejecutora de Saneamiento, según lo arrojado por la prueba de Spearman  $r=0,710$ . Es decir, aumenta la satisfacción del usuario cuando aumenta la calidad del servicio, o viceversa.

**Tabla 9**

*Correlación entre calidad del servicio y desempeño de una Unidad Ejecutora de Saneamiento.*

		Calidad del servicio	desempeño
Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	0,695**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	373	373
desempeño	Coeficiente de correlación	0,695**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	373	373

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 9, obtuvo que el valor de significancia de las puntuaciones es inferior al nivel de significancia estándar ( $p=0,00 < 0,050$ ). Lo cual nos lleva a determinar la existencia de la relación positiva con nivel alto entre Calidad del servicio y desempeño de una unidad Ejecutora de Saneamiento, según lo arrojado por la prueba de Spearman  $r=0,695$ . Es decir, aumenta la calidad del servicio, cuando aumenta el desempeño de una Unidad Ejecutora de Saneamiento o viceversa.

## V. DISCUSIÓN

Dentro de los términos genéricos, al analizar las variables se constató que un 24.66% de encuestados manifestó que la calidad del servicio fue regular, mientras que el 37.00% consideró que esta fue mala, esta apreciación es producto de las acciones realizadas por el personal que ejerce sus funciones en las diversas dependencias de una Unidad Ejecutora de Saneamiento, así como también se debe a la infraestructura de sus redes de agua y alcantarillado. Respecto a la variable percepción de los usuarios, el 40.21% señaló que el nivel de la percepción que tiene el usuario de una Unidad Ejecutora de Saneamiento fue mala, mientras que un 19.84% indicó que dicho nivel fue regular. Por otro lado, las evidencias reveladas en la investigación confirman la relación existente entre la calidad del servicio y la percepción de los usuarios, tal es así, que el coeficiente de correlación Rho de Spearman arrojó un valor de  $r = 0.736$  estimada como una correlación positiva alta, con un nivel de significancia del 0.000 menor al 5% ( $p < 0.050$ ), permitiendo aseverar que el 73.60% de la calidad del servicio que brinda una Unidad Ejecutora de Saneamiento influye en la percepción de los usuarios.

Este resultado coincide con la investigación de Fanzo (2021) al determinar en sus resultados que dentro del rango de la calidad del servicio, el 72.94% percibió el servicio en un nivel medio y un 16.47% lo percibió en un nivel bajo; para luego concluir en la existencia de una relación directa entre la calidad del servicio y el beneficio de los usuarios a tal punto que el coeficiente de Rho de Spearman arrojó un valor de 0.685 nivel positivo moderado con un nivel de significancia menor al 5% ( $p < 0.000$ ).

Las percepciones deben estar siempre relacionadas con las expectativas, dado que estas identifican y determinan cómo los usuarios reciben los servicios en función de su calidad y el grado de disfrute que experimentan en el proceso. (Bustamante et al., 2019); los resultados obtenidos de la presente investigación concuerda con esto, puesto que dentro del análisis de la variable percepción de los usuarios y las dimensiones de la variable calidad del servicio se pudo determinar qué; en cuanto a los elementos tangibles, el 30.83% sostuvo que los ambientes, instalaciones y el personal

con que cuenta una Unidad Ejecutora de Saneamiento se ubicó en un nivel bueno, a diferencia del 33.78% que lo calificó como regular; respecto al componente fiabilidad, el 33.24% afirmó que el tiempo prometido, la disponibilidad y confiabilidad es bueno, mientras que el 32.98% la catalogó como malo regular; en cuanto al componente capacidad de respuesta, el 37.80% catalogó la disposición, atención y rapidez del personal como buena, a diferencia del 23.86% que la consideró como regular; respecto a la dimensión seguridad, el 30.83% aseveró que la cortesía, competencia y credibilidad del personal se ubicó en un nivel bueno, mientras que un 37.53% la calificó en un nivel regular; en cuanto al componente empatía, el 39.41% consideró a la accesibilidad, competencia y comprensión del personal como buena, a diferencia de un 30.29% que la catalogó en un nivel regular. Por otro lado, el resultado arrojado en la investigación confirma que existe una asociación directa positiva moderada entre la percepción de los usuarios y los componentes elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta; asimismo existe una asociación directa positiva alta entre los componentes seguridad y empatía con la variable percepción de los usuarios (elementos tangibles  $r=0,534$ ; fiabilidad  $r=0,598$ ; capacidad de respuesta  $r=0,588$ ; seguridad  $r=0,648$  y empatía  $r=0,769$ ); todas con un nivel de significancia menor al 1% ( $p<0.000$ ).

Estos resultados son algo parecidos a la investigación de Reyes-Zavala y Veliz-Valencia (2021); respecto a la dimensión fiabilidad, el 34% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo de que esta brinda un servicio de calidad; respecto a la dimensión capacidad de respuesta, el 46% señaló estar de acuerdo que el empleado prestó un buen servicio la primera vez, a diferencia de un 25% que se mostró indeciso; en cuanto a la dimensión seguridad, el 43% admitió estar de acuerdo con el tiempo de espera para atenderse a diferencia del 24% que se mostró indeciso; respecto a la dimensión empatía, el 51% estuvo de acuerdo con la actitud del colaborador, mientras que un 21% se mostró indeciso; respecto a los elementos tangibles, el 37% estuvo de acuerdo que la empresa cuenta con instalaciones visiblemente cómodas a diferencia del 30% que se mostró indeciso.

La percepción de la calidad, es el juicio global de los usuarios respecto de la excelencia o superioridad de una entidad. Es la divergencia entre lo esperado y lo recibido por el consumidor. La satisfacción es el momento personal en que la impresión que encierra la esperanza del usuario se combina con las experiencias anteriores hacía el consumo de un producto o servicio. (Monroy Ceseña & Urcádiz Cázares, 2019), dentro de la observación de la variable calidad del servicio y la dimensión satisfacción del usuario de la variable percepción de los usuarios, se pudo determinar qué; el 40.21% consideró estar satisfechos con la calidad funcional, técnica, valor y confianza percibida asignándole un nivel alto, a diferencia del 38.34% que señaló un nivel de satisfacción baja y el 21.45% que aseguró que es regular. Por otro lado, el nivel de asociación que existe entre la variable calidad del servicio y la dimensión satisfacción arrojó un valor Rho de Spearman  $r = 0.710$  indicando una asociación directa positiva alta en un nivel de significancia menor al 1% ( $p < 0.01$ ).

Este resultado contrasta con la investigación de Fanzo (2021) al sostener que en la satisfacción de los usuarios el 69.41% percibió un nivel medio, a diferencia de un 11.76% que percibió un indicador alto; Llegando a concluir en la existencia de una relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario a tal punto que el coeficiente de Rho de Spearman arrojó un valor de 0.685 nivel positivo moderado con un nivel de significancia menor al 5% ( $p < 0.05$ ). Del mismo modo, contrasta con Landeo (2021) al indicar respecto al componente satisfacción del usuario, el 94% lo señaló en un nivel bueno, de igual manera se observó en el componente accesibilidad en un 79.1%, credibilidad con un 53.8%, competencia con un 74% y comunicación con un 49.5%. Del cual concluyó en la existencia de una correlación entre la variable calidad del servicio y satisfacción del usuario tal es así que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman arrojó un valor a 0.983 indicador considerado alto con un nivel de significancia menor del 5% ( $p < 0.000$ ).

El desempeño es la capacidad de realizar una actividad de manera eficiente. Ejercer los deberes propios de un cargo, función o actividad.

Desenvolverse, laborar, proponerse a una determinada acción” (RAE, 2021a). Se entiende al grado de ejecución de cierta labor que ejerce cualquier organización según sus fines; dentro del análisis de la dimensión desempeño y la variable calidad del servicio, se pudo determinar qué; el 34.32% coincidió en señalar que la productividad o nivel de desempeño en cuanto a cumplimientos, logros y competencia fue regular, a diferencia de un 32.98% que lo consideró como bueno y un 32.71% como malo. Por otro lado, el nivel de asociación existente entre la variable percepción de los usuarios y la dimensión desempeño arrojó un valor Rho de Spearman  $r = 0,695$  indicando una asociación directa positiva alta con un nivel de significancia menor al 1% ( $p < 0.01$ ).

Este resultado se asemeja en parte con la investigación de Lobato (2020) al señalar que el 33% de los encuestados se sintió insatisfecho, dado a que el trato percibido no fue el más adecuado. Concluyendo en la existencia de una relación entre las variables de estudio, dado a que el coeficiente de correlación de Pearson arrojó un valor de 0.686 el cual evidencia una correlación positiva moderada con un nivel de significancia bilateral menor al 5% ( $p < 0.000$ ).

## VI. CONCLUSIONES

1. La calidad del Servicio se relaciona directamente con la percepción de los usuarios de una Unidad Ejecutora de Saneamiento, asimismo estas dos variables tienen un nivel de correlación positiva alta ( $R = 0,736$ ), por otro lado, el nivel de significancia ( $p = 0.000$  y  $< 0.05$ ) determinó que una mejor calidad del servicio muestra una mejor percepción de los usuarios de una Unidad Ejecutora de Saneamiento.
2. La percepción de los usuarios de una Unidad Ejecutora de Saneamiento se relaciona positiva y directamente con los elementos tangibles, la fiabilidad, y la capacidad de respuesta, el nivel de relación entre la variable y cada una de estas dimensiones es de correlación positiva moderada (elementos tangibles  $r=0,534$ , fiabilidad  $r=0,598$  y capacidad de respuesta  $r=0,588$ ); y el nivel de significancia ( $p = 0.000$  y  $< 0.05$ ) determinan que mientras una Unidad Ejecutora de Saneamiento mejore sus elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, se verá reflejado en una percepción de los usuarios positiva.
3. La percepción de los usuarios de una Unidad Ejecutora de Saneamiento se relaciona positiva y directamente con seguridad y empatía; el grado de relación entre la variable y las dimensiones es de: correlación positiva alta (seguridad  $r=0,648$  y empatía  $r=0,769$ ) y el nivel de significancia ( $p = 0.000$  y  $< 0.05$ ) determinan que mientras una Unidad Ejecutora de Saneamiento mejore sus elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, se verá reflejado en una percepción de los usuarios positiva.
4. La percepción de los usuarios en su dimensión satisfacción tiene relación directa con la calidad del servicio de una Unidad Ejecutora de Saneamiento, el nivel de relación entre ambas es de correlación positiva alta ( $R = 0,710$ ) y el nivel de significancia ( $p = 0.000$  y  $< 0.05$ ). Esto nos permite determinar que si aumentan los niveles la calidad del servicio, se

muestra un mejor valor percibido y confianza inherentes a la satisfacción del cliente.

5. La percepción de los usuarios en su dimensión desempeño se relaciona directamente con la calidad del servicio que brinda una Unidad Ejecutora de Saneamiento, el nivel de relación entre esta dimensión con la variable calidad del servicio es de correlación positiva alta ( $R = 0,695$ ) y el nivel de significancia ( $p = 0.000$  y  $< 0.05$ ), lo que nos indica que si mejora la calidad del servicio brindado, se muestra una mejora en su desempeño.

## VII. RECOMENDACIONES

Dentro de las principales recomendaciones se pueden mencionar:

1. El gerente general en coordinación gerencia de infraestructura, proyectos y medio ambiente debe solicitar el financiamiento para la creación de una nueva planta de tratamiento de agua potable y de esa manera poder abastecer a mayores usuarios y llegar a más sectores de la localidad de Tumbes.
2. El gerente de administración y finanzas debe procurar que se realice la contratación de personal idóneo y capacitado, elaborando perfiles óptimos para ello, asimismo debe procurar que se realice la contratación oportuna de los bienes y servicios solicitados para la mejora de la gestión operativa y comercial.
3. El gerente de operaciones debe elaborar un plan de mantenimiento y reposición de activos para así poder realizar una reingeniería del equipamiento e infraestructura de toda las plantas de tratamiento agua potable y las plantas de tratamiento de aguas residuales con las que cuenta una Unidad Ejecutora de Saneamiento para así mejorar los estándares de calidad de agua y las horas de abastecimiento de agua potable, así como mejorar el manejo de las aguas residuales de sus usuarios. Asimismo debe formular un plan de contingencia que le permita estar preparados para eventos adversos como lluvias intensas, déficit hídrico y otros fenómenos naturales que impacten en forma negativa en el servicio de saneamiento.
4. El gerente de administración y finanzas debe formular un plan de capacitación tanto para personal de ventas, cobranza como para los operarios gasfiteros (instalaciones, cortes y reaperturas) con la finalidad de que sepan cómo realizar una atención inmediata, dar una rápida solución de los problemas y reclamos y de esa forma generar un mejor vínculo entre la entidad y los usuarios.

5. El gerente comercial debe elaborar un plan de estrategias para supervisar y reducir el consumo de agua no facturada, a efecto de poder aumentar la recaudación. Por otro lado, debe simplificar el procedimiento de los reclamos utilizando las redes digitales, para su atención de manera inmediata y solución del problema.
  
6. El gerente comercial junto con la oficina de imagen institucional debe promover reuniones en áreas geográficas locales con la población organizada para lograr la difusión de los derechos y responsabilidades de los usuarios de los servicios.

## REFERENCIAS

- Arias, C. (2006). *Enfoques teóricos sobre la percepción que tienen las personas*. *Horizonte Pedagógico*, 8(1), 9–22. file:///D:/documentos/Downloads/Dialnet-EnfoquesTeoricosSobreLaPercepcionQueTienenLasPerso-4907017.pdf
- Briceño, J. (2021). *Satisfacción de los servicios de agua potable que brinda la empresa prestadora de servicios, Lima Sur, 2021* (Universidad Cesar Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70645>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). *Fundamentos de la Calidad del Servicio, El Modelo SERVQUAL*. *Revista Empresarial*, 13(2), 15. <https://doi.org/https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Caballero, A. (2014). *Metodología Integral Innovadora para Planes y Tesis. La Metodología del como Formularlos*. (14 ava.Cen; A. Vega Orozco, Ed.). <http://latinoamerica.cengage.com>
- Calvopiña, D. (2019). Validación de un constructo para determinar la calidad de los servicios turísticos. *Industrial Data*, 22(1), 61–68. <https://www.redalyc.org/journal/816/81661270004/html/>
- Carmona, A., & Leal, A. (1998). La Teoría de los Dos Factores en la Satisfacción del Cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de Empresas*, 4(1), 53–80. file:///D:/documentos/Downloads/Dialnet-LaTeoriaDeLosDosFactoresEnLaSatisfaccionDelCliente-187754.pdf
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la Investigación Científica. Pautas Metodológicas para Elaborar y Diseñar el Proyecto de Investigación* (6ta Reimpr; S. M. Editorial, Ed.). [informes@editorialsanmarcos.com](mailto:informes@editorialsanmarcos.com)
- Cronin, J., & Taylor, S. (1994). *SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality*. *Journal of Marketing*, 58(1), 125–131. <https://www.researchgate.net/publication/235361370>
- Economía. (2014). *Definición de Desempeño*. Retrieved April 19, 2022, from Economía website: <https://economia.org/desempeno.php>

- Ejecutivo, P. (2016, December 29). *Decreto Legislativo N° 1280 que Aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento*. *Diario Oficial El Peruano*, p. 20. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-marco-de-la-gestion-y-decreto-legislativo-n-1280-1468461-1>
- Ejecutivo, P. (2018, July 06). Decreto Legislativo N° 1357 que que modifica el decreto legislativo N°1280, que aprueba la ley marco de la gestión y prestación de los servicios de saneamiento. *Diario Oficial El Peruano*, p. 09. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-legislativo-que-modifica-el-decreto-legislativo-n-1-decreto-legislativo-n-1357-1672822-3>
- Fanzo, M. (2021). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque - Chiclayo* (Universidad Cesar Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53937>
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>
- Feigembaum, A. (1951). *Quality Control: Principles, Practice, and Administration*. <https://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=wu.89052928892&view=1up&seq=13>
- Fontalvo, T., De la hoz, E., & De la Hoz, E. (2020). *Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia* (Unbiversidad Tecnológica de Bolivar). <https://repositorio.utb.edu.co/handle/20.500.12585/9542>
- Gallegos, V., Robles, N., & Ahumada, O. (2018). Percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio recibido por un organismo público de agua potable, alcantarillado y saneamiento en la Cd. Chihuahua, Chih. México. *Vincula Téctica*, Artículo a, 307–315. [http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Vincultagieca\\_4/42](http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Vincultagieca_4/42)  
GALLEGOS\_ROBLES\_AHUMADA.pdf

- Gonzales, C., Melendrez, Y., & Pacheco, L. (2018). *Plan de Gestión Administrativa de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento JASS en el Servicio de agua potable para la satisfacción del usuario del caserío de "Cuchupampa" distrito de Huarmaca – provincia Huamcabamba – departamento Piura. Año 2* (Universidad de Lambayeque). <https://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/137>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta. Edici). México D.F.: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A.de C.V.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* (Respecto a). Universidad de Celaya - Mexico: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A.de C.V.
- Jara, Y., & Sánchez, M. (2019). *La gestión logística y la calidad de servicio de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019* (Universidad Cesar Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39095>
- Landeo, C. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de agua y desagüe en el Centro Poblado de Tulin- 2021* (Universidad Cesar Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72423>
- Legislativo, P. (2013, Julio 4). *Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil. Diario Oficial El Peruano*, [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/105200/\\_30057\\_-\\_22-07-2013\\_09\\_46\\_37\\_-30057.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/105200/_30057_-_22-07-2013_09_46_37_-30057.pdf)
- Lobato, A. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de EMAPA Bellavista, 2019* (Universidad Cesar Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51984>
- Lawshe, Ch. (1975). *A quantitative approach to content validity. Personnel Psychology*, 28 (4), 563-575
- Miñán, W. (2018). *Gobierno busca revertir al Estado concesión de agua potable en Tumbes*. Retrieved April 14, 2022, Diario Gestión website: <https://gestion.pe/economia/gobierno-busca-revertir-concesion-agua-potable->

tumbes-230367-noticia/

- Monroy, M., & Urcádiz, F. (2019). *Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México*. *Investigación Administrativa*, 48(123).  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-76782019000100006](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000100006)
- Palacios, J. (2013). *Valoración psicométrica de la escala QPSC de calidad percibida en servicios socioculturales locales*.  
[https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/13034/62513\\_PalaciosGomezJoseLuis.PDF?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/13034/62513_PalaciosGomezJoseLuis.PDF?sequence=1&isAllowed=y)
- Peiró, R. (2022). *Usuario*. Retrieved April 19, 2022, from Economipedia website:  
<https://economipedia.com/definiciones/usuario.html>
- Perú, C. del. *Derechos Fundamentales de la Persona*. , Pub. L. No. Constitución Política del Perú, 60 (1993).
- RAE. (2021a). *Desempeño*. Retrieved April 19, 2022, from Diccionario de la Real Academia Española website: <https://dle.rae.es/desempeñar#CqRHuck>
- RAE. (2021b). *Usuario*. Retrieved April 19, 2022, from Diccionario de la Real Academia Española website: <https://dle.rae.es/usuario?m=form>
- Ramírez, M., & Guerrero, J. (2019). *Factores determinantes en el consumo residencial de agua potable en acueductos urbanos caso estudio ciudad de Popayán, Colombia*. *Scientia et Technica*, 24(2), 321–331.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.22517/23447214.22111>
- Ramírez, M. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de Emapa en el distrito de La Banda de Shilcayo - 2021* (Universidad Cesar Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79507>
- Reyes, L., & Veliz, M. (2021). *Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa*. *Polo Del Conocimiento*, 6(4), 570–591. <file:///D:/documentos/Downloads/Dialnet-CalidadDelServicioYSuRelacionConLaSatisfaccionAICI-7926989.pdf>

- Roselló (2017). *Problemática de las EPS: ¿un problema con solución?* Retrieved April 14, 2022, Gestión website: <https://gestion.pe/blog/ainfraestructura/2017/10/problematika-de-las-eps-un-problema-con-solucion.html/?ref=gesr>
- Sánchez, J., Bravo, S., Moyano, H., & Rivera, A. (2019). *Evaluación de la calidad de servicio desde la perspectiva de la satisfacción percibida por los clientes. Caso: Corporación Financiera Nacional, BP Riobamba. Ciencia Digital, 3(2), 461–474.* <https://doi.org/https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.444>
- SUNASS, (2021). *Resultados del proceso de determinación del área de prestación de los servicios de saneamiento de Tumbes.* [https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2021/06/ADP-TUMBES\\_V.F.-abril-2021-1.pdf](https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2021/06/ADP-TUMBES_V.F.-abril-2021-1.pdf)
- Tomalá, J., & Villóno, S. (2020). *Calidad del servicio de la empresa AGUAPEN E.P, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2019.* (Universidad Estatal de la Península de Santa Elena). <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5446>
- Vara, A. (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales* (Segunda Ed; U. de S. M. de P. L. M. Electrónico & disponible en internet: [www.aristidesvara.net](http://www.aristidesvara.net). 451 Pp., Eds.). [www.aristidesvara.net](http://www.aristidesvara.net)

# **ANEXOS**

## ANEXO N° 01: Matriz de Consistencia

Calidad del Servicio y su Relación con la Percepción del Usuario de una Unidad Ejecutora de Saneamiento, año 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES	DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICA INSTRUM.
<p><b>General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación existente entre calidad de servicio y percepción del usuario de una Unidad Ejecutora de Saneamiento, Perú 2022?</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>a) ¿Existe relación entre la percepción de los usuarios y elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (inherentes a la calidad del servicio), de una Unidad Ejecutora de Saneamiento, Perú 2022?;</p> <p>b) ¿Existe relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario de una Unidad Ejecutora de Saneamiento, Perú 2022?</p> <p>c) ¿Existe relación entre calidad del servicio y desempeño de una Unidad Ejecutora de Saneamiento, Perú 2022?</p>	<p><b>General:</b></p> <p>Determinar la relación existente entre la calidad del servicio y la percepción del usuario en una Unidad Ejecutora de Saneamiento, Perú 2022.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Determinar la relación entre la percepción de los usuarios y elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (inherentes a la calidad), de una Unidad Ejecutora de Saneamiento, Perú 2022.</li> <li>▪ Determinar la relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario de una Unidad Ejecutora de Saneamiento, Perú 2022.</li> <li>▪ Determinar la relación entre calidad del servicio y desempeño de una Unidad Ejecutora de Saneamiento, Perú 2022.</li> </ul>	<p><b>General:</b></p> <p>H<sub>1</sub>: Existe relación entre la calidad del servicio y la percepción de los usuarios en una Unidad Ejecutora de Saneamiento, Perú 2022.</p> <p>H<sub>0</sub>: No existe relación entre la calidad del servicio y la percepción de los usuarios en una Unidad Ejecutora de Saneamiento, Perú 2022.</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>Calidad del Servicio</p>	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Localización</li> <li>▪ Equipamiento</li> <li>▪ Instalación</li> </ul>	<p>Tipo Investigación:</p> <p>básica</p>	<p>Población:</p> <p>13,084 usuarios</p>	<p>Encuesta / Cuestionario</p>
				Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tiempo prometido en reparar</li> <li>▪ Disponibilidad</li> <li>▪ Confiabilidad</li> </ul>			
				Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Disposición</li> <li>▪ Atención</li> <li>▪ Rapidez</li> </ul>			
				Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cortesía</li> <li>▪ Competencia</li> <li>▪ Credibilidad</li> </ul>			
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accesibilidad</li> <li>▪ Comunicación</li> <li>▪ Comprensión</li> </ul>	<p>Tipo de Diseño:</p> <p>No experimental</p>			
			<p><b>Variable 2:</b></p> <p>Percepción de los usuarios</p>	Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Calidad Funcional percibida</li> <li>▪ Calidad técnica percibida</li> <li>▪ Valor percibido</li> <li>▪ Confianza</li> </ul>	<p>Muestra:</p> <p>373 usuarios</p>		
Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Logros</li> <li>▪ Cumplimiento</li> <li>▪ Competencia</li> </ul>	<p>Transversal, Descriptivo Correlacional</p>						

## ANEXO N° 02: Cuadro de Operacionalización de Variables

Calidad del Servicio y su Relación con la Percepción de los Usuarios de Una Unidad Ejecutora de Saneamiento, Perú 2022

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1 Calidad del Servicio	<p>La calidad del servicio es el fundamento de la satisfacción. La calidad, es la totalidad de atributos y características de un producto o servicio que se respalda en su habilidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, y de esta manera cumplir con las especificaciones o cualidades con la que fue diseñado o brindado; es decir, calidad corresponde al conjunto de particularidades o rasgos de un producto o servicio respecto a las necesidades y expectativas del comprador o cliente, considerando el precio al que se está dispuesto a pagar.</p> <p style="text-align: center;">(Bustamante et al., 2019).</p>	<p>Servicio de saneamiento de agua y desagüe es aquel que ofrece una Unidad Ejecutora de Saneamiento, a fin de satisfacer las necesidades y expectativas que los usuarios tienen en contar con dicho servicio de manera continua, permanente y oportuna.</p> <p>Se va a utilizar un cuestionario de 20 ítems de preguntas, elaborado la autora por López J.</p>	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Localización</li> <li>▪ Equipamiento</li> <li>▪ Instalaciones</li> </ul>	intervalo
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tiempo prometido en reparar</li> <li>▪ Disponibilidad</li> <li>▪ Confiabilidad</li> </ul>	
			Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Disposición</li> <li>▪ Atención</li> <li>▪ Rapidez</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cortesía</li> <li>▪ Competencia</li> <li>▪ Credibilidad</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accesibilidad</li> <li>▪ Comunicación</li> <li>▪ Comprensión</li> </ul>	
Variable 2 Percepción del Usuario	<p>La percepción es el acto de recibir, interpretar y comprender a través de la psiquis las señales sensoriales que provienen de los sentidos. La recepción de los datos son captados por la vista, el olfato, el tacto, el gusto y el oído; de tal forma que la persona percibe la información cuando ya se ha realizado un proceso de asimilación y comprensión de manera inmediata, implicando la elaboración propia de la misma. En el proceso de percepción de manera adecuada, la mente recurre a la memoria como elemento localizante de gran parte de la información ya procesada la que realizará la tarea de la manera más fácil</p> <p>(Arias Castilla, 2006)</p>	<p>Acto de recibir interpretar y comprender los servicios de agua y alcantarillado ofrecidos por una Unidad Ejecutora de Saneamiento, con la finalidad de poder satisfacer las necesidades de consumo y utilización de los servicios básicos necesarios en la población. Se va a utilizar un cuestionario de 13 ítems de preguntas, elaborado por la autora López J.</p>	Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Calidad funcional percibida</li> <li>▪ Calidad técnica percibida</li> <li>▪ Valor percibido</li> <li>▪ Confianza</li> </ul>	intervalo
			Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Logros</li> <li>▪ Cumplimiento</li> <li>▪ Competencia</li> </ul>	

### ANEXO N° 03: Cuestionario

<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>						
<p>A continuación, se presenta un conjunto de ítems relacionados a la Calidad del Servicio de la Unidad Ejecutora de Saneamiento, por favor sírvase responder con toda sinceridad y objetividad, ya que de su respuesta dependerá que la presente investigación cumpla con los objetivos trazados. Marque el número que corresponde en el recuadro de la respuesta que considere correcta. Esta respuesta responde a la gradiente del 1 al 5 en la que: a) Totalmente en desacuerdo = 1; b) En desacuerdo = 2; c) Parcialmente de acuerdo = 3; d) De acuerdo = 4; e) Totalmente de acuerdo = 5</p>						
N°	PREGUNTAS	ESCALA				
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	1	2	3	4	5
1	La ubicación de las oficinas de la Unidad Ejecutora de Saneamiento es adecuada para la pronta atención al usuario.					
2	Está de acuerdo con el equipamiento (tuberías, válvulas, equipos y accesorios) de la red del servicio de agua y desagüe, que existe en su localidad.					
3	La Unidad Ejecutora de Saneamiento, cuenta con un moderno equipo que permite funcionar la red de sistema de saneamiento de agua y desagüe.					
4	Las instalaciones de la Unidad Ejecutora de Saneamiento, son confortables y ofrecen seguridad a los usuarios.					
5	La Unidad ejecutora de Saneamiento tiene la capacidad para realizar las instalaciones del servicio de saneamiento de agua y desagüe, de manera rápida.					
<b>FIABILIDAD</b>						
6	Cree que en su esfuerzo la Unidad Ejecutora de Saneamiento, cumple con el tiempo prometido en reparar las fallas de instalación del servicio de saneamiento.					
7	Por lo general, la Unidad Ejecutora de Saneamiento cumple con el tiempo prometido para realizar el mantenimiento del servicio de saneamiento.					
8	El personal de la Unidad Ejecutora de Saneamiento, dispone del tiempo necesario para atender su solicitud de atención.					
9	El personal de la institución, se preocupa en cumplir de manera organizada con la realización de sus actividades a tal punto que no comete errores.					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
10	El personal administrativo de la Unidad Ejecutora de Saneamiento, siempre muestra disposición en atender sus solicitudes.					
11	El personal operativo de la institución, siempre está dispuesto a brindar solución cuando se produce algún desperfecto en la red de agua.					
12	El personal técnico de la Unidad Ejecutora de Saneamiento, siempre presta atención e interés y coordina con el usuario en la realización de sus actividades.					
13	Por lo general, la Unidad Ejecutora de Saneamiento actúa con rapidez cuando se presentan ciertos problemas.					
<b>SEGURIDAD</b>						
14	El personal de la Unidad Ejecutora de Saneamiento, siempre muestra amabilidad, cortesía en atenderlo.					
15	El personal de redes de agua y desagüe de la institución, posee la experiencia y conocimiento destrezas que se requieren para realizar bien sus labores.					
16	La Unidad Ejecutora de Saneamiento brinda seguridad al cumplir con las normas nacionales de calidad ambiental, a sus usuarios en el tratamiento del agua potable que realiza.					

17	La Unidad Ejecutora de Saneamiento se ha ganado la credibilidad de sus usuarios.					
<b>EMPATÍA</b>						
18	Los servicios de acceso de agua y desagüe que brinda la Unidad Ejecutora de Saneamiento, son fáciles de obtener y acceder.					
19	La Unidad Ejecutora de Saneamiento se comunica o informa regularmente al usuario con un lenguaje simple y claro.					
20	La Unidad Ejecutora de Saneamiento, comprende la necesidad de los usuarios.					

Fuente: Elaboración Propia

<b>PERCEPCIÓN DEL USUARIO</b>						
A continuación, se presenta un conjunto de ítems relacionados a la Percepción del Usuario de la Unidad Ejecutora Agua Tumbes, por favor sírvase responder con toda sinceridad y objetividad, ya que de su respuesta dependerá que la presente investigación cumpla con los objetivos trazados. Marque el número que corresponde en el recuadro de la respuesta que considere correcta. Esta respuesta responde a la gradiente del 1 al 5 en la que: a) Totalmente en desacuerdo = 1; b) En desacuerdo = 2; c) Parcialmente de acuerdo = 3; d) De acuerdo = 4; e) Totalmente de acuerdo = 5						
N°	PREGUNTAS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>SATISFACCIÓN</b>						
1	La Unidad Ejecutora de Saneamiento, ha solucionado de manera satisfactoria sus quejas.					
2	Ha recibido la atención y el servicio que usted esperaba.					
3	La calidad técnica en los servicios de agua y desagüe es buena.					
4	Se han evidenciado mejoras, en el servicio de abastecimiento de agua.					
5	Está usted de acuerdo con el precio de las tarifas por servicios de agua y desagüe que la Unidad Ejecutora de Saneamiento cobra.					
6	La Unidad Ejecutora de Saneamiento se preocupa por la necesidad del sistema de saneamiento que requieren los asentamientos humanos y otros sectores.					
7	La Unidad Ejecutora de Saneamiento proveedora del servicio de saneamiento brinda plena confianza a sus usuarios.					
<b>DESEMPEÑO</b>						
8	La Unidad Ejecutora de Saneamiento, ha logrado desempeñarse eficientemente.					
9	En el desempeño de la Unidad Ejecutora de Saneamiento, ha logrado cubrir sus necesidades y expectativas.					
10	Es importante que la institución cumpla con la necesidad del servicio de agua y desagüe en los sectores marginales de la ciudad.					
11	Está de acuerdo con las horas del servicio de abastecimiento de agua, brindadas por Unidad Ejecutora de Saneamiento, al sector donde usted vive.					
12	El personal técnico y administrativo de la institución, es competente en el desempeño de sus funciones.					
13	La Unidad Ejecutora de Saneamiento es competente en el servicio que brinda.					

Fuente: Elaboración Propia

### ANEXO N° 03: Cuestionario

CALIDAD DEL SERVICIO					
A continuación, se presenta un conjunto de ítems relacionados a la Calidad del Servicio de la Unidad Ejecutora de Saneamiento, por favor sírvase responder con toda sinceridad y objetividad, ya que de su respuesta dependerá que la presente investigación cumpla con los objetivos trazados. Marque el número que corresponde en el recuadro de la respuesta que considere correcta. Esta respuesta responde a la gradiente del 1 al 5 en la que: a) Totalmente en desacuerdo = 1; b) En desacuerdo = 2; c) Parcialmente de acuerdo = 3; d) De acuerdo = 4; e) Totalmente de acuerdo = 5					
N°	PREGUNTAS				
	ESCALA				
ELEMENTOS TANGIBLES					
1	2	3	4	5	
1			X		
2	X				
3			X		
4			X		
5	X				
FIABILIDAD					
6			X		
7	X				
8	X				
9			X		
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
10			X		
11			X		
12			X		
13			X		
SEGURIDAD					
14				X	
15			X		
16			X		

17	La Unidad Ejecutora de Saneamiento se ha ganado la credibilidad de sus usuarios.			X		
<b>EMPATÍA</b>						
18	Los servicios de acceso de agua y desagüe que brinda la Unidad Ejecutora de Saneamiento, son fáciles de obtener y acceder.			X		
19	La Unidad Ejecutora de Saneamiento se comunica o informa regularmente al usuario con un lenguaje simple y claro.			X		
20	La Unidad Ejecutora de Saneamiento, comprende la necesidad de los usuarios.			X		

PERCEPCIÓN DEL USUARIO						
<p>A continuación, se presenta un conjunto de ítems relacionados a la Percepción del Usuario de la Unidad Ejecutora Agua Tumbes, por favor sírvase responder con toda sinceridad y objetividad, ya que de su respuesta dependerá que la presente investigación cumpla con los objetivos trazados. Marque el número que corresponde en el recuadro de la respuesta que considere correcta. Esta respuesta responde a la gradiente del 1 al 5 en la que: a) Totalmente en desacuerdo = 1; b) En desacuerdo = 2; c) Parcialmente de acuerdo = 3; d) De acuerdo = 4; e) Totalmente de acuerdo = 5</p>						
N°	PREGUNTAS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>SATISFACCIÓN</b>						
1	La Unidad Ejecutora de Saneamiento, ha solucionado de manera satisfactoria sus quejas.		X			
2	Ha recibido la atención y el servicio que usted esperaba.		X			
3	La calidad técnica en los servicios de agua y desagüe es buena.		X			
4	Se han evidenciado mejoras, en el servicio de abastecimiento de agua.				X	
5	Está usted de acuerdo con el precio de las tarifas por servicios de agua y desagüe que la Unidad Ejecutora de Saneamiento cobra.			X		
6	La Unidad Ejecutora de Saneamiento se preocupa por la necesidad del sistema de saneamiento que requieren los asentamientos humanos y otros sectores.			X		
7	La Unidad Ejecutora de Saneamiento proveedora del servicio de saneamiento brinda plena confianza a sus usuarios.			X		
<b>DESEMPEÑO</b>						
8	La Unidad Ejecutora de Saneamiento, ha logrado desempeñarse eficientemente.		X			
9	En el desempeño de la Unidad Ejecutora de Saneamiento, ha logrado cubrir sus necesidades y expectativas.		X			
10	Es importante que la institución cumpla con la necesidad del servicio de agua y desagüe en los sectores marginales de la ciudad.				X	
11	Está de acuerdo con las horas del servicio de abastecimiento de agua, brindadas por Unidad Ejecutora de Saneamiento, al sector donde usted vive.		X			
12	El personal técnico y administrativo de la institución, es competente en el desempeño de sus funciones.			X		
13	La Unidad Ejecutora de Saneamiento es competente en el servicio que brinda.		X			

#### **ANEXO N° 4: Consentimiento Informado.**

Buen día estimado (a) participante con el debido respeto, me presento a usted, Br. Jady Judith Carmelina López More, estudiante de Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad Cesar Vallejo – Trujillo. El presente formulario forma parte del recojo de información para un estudio con fines académicos, en la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre “Calidad del Servicio y la Percepción de los Usuarios de una Unidad Ejecutora de Saneamiento, Perú 2022”. Por lo tanto, el presente estudio por objetivo Establecer la relación entre calidad de servicio y la percepción de los usuarios de una Unidad Ejecutora de Saneamiento. Para ello quisiera contar con su importante participación en este proceso que consiste en la aplicación de un cuestionario. De aceptar en la investigación, se informará todos los procedimientos de la investigación.

En caso tenga alguna duda con respecto a alguna pregunta, se le explicará a cada una de ella.

Gracias, muy amable.

Br. Jady Judith Carmelina López More  
Estudiante de maestría en Gestión Pública.  
Universidad Cesar Vallejo - Sede – Trujillo

  
DNI : 40847383

## ANEXO N° 5

### Documentos para validación de instrumentos por expertos.

---



#### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) (ita): OSCAR ANDRÉS VILELA RODRIGUEZ

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo, con sede Trujillo, promoción, aula 8, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Calidad del Servicio y la Percepción de los Usuarios de la Unidad Ejecutora De Saneamiento, Perú 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

---

Jady Judith Carmelina López More

DNI: 46098507

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) (ita): LILI SOLEDAD RISCO PARDO

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo, con sede Trujillo, promoción, aula 8, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Calidad del Servicio y la Percepción de los Usuarios de la Unidad Ejecutora De Saneamiento, Perú 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



---

Jady Judith Carmelina López More

DNI: 46098507

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) (ita): LUIS ALBERTO FERNÁNDEZ RIOJA

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo, con sede Trujillo, promoción, aula 8, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Calidad del Servicio y la Percepción de los Usuarios de la Unidad Ejecutora De Saneamiento, Perú 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



---

Jady Judith Carmelina López More

DNI: 46098507

## 1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variable 1: Calidad del Servicio

La calidad del servicio es el fundamento de la satisfacción. La calidad, es la totalidad de atributos y características de un producto o servicio que se respalda en su habilidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, y de esta manera cumplir con las especificaciones o cualidades con la que fue diseñado o brindado; es decir, calidad corresponde al conjunto de particularidades o rasgos de un producto o servicio respecto a las necesidades y expectativas del comprador o cliente, considerando el precio al que se está dispuesto a pagar. (Bustamante et al., 2019).

#### Dimensiones:

1. Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales escritos.
2. Fiabilidad: Capacidad de desempeñar el servicio que se promete, de manera segura y precisa.
3. Capacidad de Respuesta: Disponibilidad para ayudar a los clientes y para promover el servicio con prontitud.
4. Seguridad: Conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar fe y confianza.
5. Empatía: Brindar a los clientes una atención individualizada y cuidadosa.

### Variable 2: Percepción del Usuario

La percepción es el acto de recibir, interpretar y comprender a través de la psiquis las señales sensoriales que provienen de los sentidos. La recepción de los datos son captados por la vista, el olfato, el tacto, el gusto y el oído; de tal forma que la persona percibe la información cuando ya se ha realizado un proceso de asimilación y comprensión de manera inmediata, implicando la elaboración propia de la misma. En el proceso de percepción de manera adecuada, la mente recurre a la memoria como elemento localizante de gran parte de la información ya procesada la que realizará la tarea de la manera más fácil (Arias Castilla, 2006).

#### Dimensiones:

1. Satisfacción: La satisfacción es un juicio acerca de los rasgos que caracterizan un producto o servicio, el mismo que es definido o determinado por el cliente y que, por medio del cual, se logra responder luego de alcanzar un cierto grado de saciedad, que sintetiza en un grado o nivel placentero de recompensa auto percibida por el propio cliente o usuario.
2. Desempeño: Capacidad de realizar una actividad de manera eficiente. Ejercer los deberes propios de un cargo, función o actividad. Desenvolverse, laborar, proponerse a una determinada acción.

## 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

### Variable: Calidad del Servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Localización</li> <li>▪ Equipamiento</li> <li>▪ Instalaciones</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La ubicación de las oficinas de la Unidad Ejecutora de Saneamiento es adecuada para la pronta atención al usuario.</li> <li>2. Está de acuerdo con el equipamiento (tuberías, válvulas, equipos y accesorios) de la red del servicio de agua y desagüe, que existe en su localidad.</li> <li>3. La Unidad Ejecutora de Saneamiento, cuenta con un moderno equipo que permite funcionar la red de sistema de saneamiento de agua y desagüe.</li> <li>4. Las instalaciones de la Unidad Ejecutora de Saneamiento, son confortables y ofrecen seguridad a los usuarios.</li> <li>5. La Unidad ejecutora de Saneamiento tiene la capacidad para realizar las instalaciones del servicio de saneamiento de agua y desagüe, de manera rápida.</li> </ol>
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tiempo promedio en reparar</li> <li>▪ Disponibilidad</li> <li>▪ Confiabilidad</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Cree que en su esfuerzo la Unidad Ejecutora de Saneamiento, cumple con el tiempo prometido en reparar las fallas de instalación del servicio de saneamiento.</li> <li>7. Por lo general, la Unidad Ejecutora de Saneamiento cumple con el tiempo prometido para realizar el mantenimiento del servicio de saneamiento.</li> <li>8. El personal de la Unidad Ejecutora de Saneamiento, dispone del tiempo necesario para atender su solicitud de atención.</li> <li>9. El personal de la institución, se preocupa en cumplir de manera organizada con la realización de sus actividades a tal punto que no comete errores..</li> </ol>
Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Disposición</li> <li>▪ Atención</li> <li>▪ Rapidez</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. El personal administrativo de la Unidad Ejecutora de Saneamiento, siempre muestra disposición en atender sus solicitudes.</li> <li>11. El personal operativo de la institución, siempre está dispuesto a brindar solución cuando se produce algún desperfecto en la red de agua.</li> <li>12. El personal técnico de la Unidad Ejecutora de Saneamiento, siempre presta atención e interés y coordina con el usuario en la realización de sus actividades.</li> <li>13. Por lo general, la Unidad Ejecutora de Saneamiento actúa con rapidez cuando se presentan ciertos problemas.</li> </ol>
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cortesía</li> <li>▪ Competencia</li> <li>▪ Credibilidad</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>14. El personal de la Unidad Ejecutora de Saneamiento, siempre muestra amabilidad, cortesía en atenderlo.</li> <li>15. El personal de redes de agua y desagüe de la institución, posee la experiencia y conocimientos destrezas que se requieren para realizar bien sus labores.</li> <li>16. La Unidad Ejecutora de Saneamiento brinda seguridad al cumplir con las normas nacionales de calidad ambiental, a sus usuarios en el tratamiento del agua potable que realiza.</li> <li>17. La Unidad Ejecutora de Saneamiento se ha ganado la credibilidad de sus usuarios..</li> </ol>
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accesibilidad</li> <li>▪ Comprensión</li> <li>▪ Comunicación</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>18. Los servicios de acceso de agua y desagüe que brinda la Unidad Ejecutora de Saneamiento, son fáciles de obtener y acceder.</li> <li>19. La Unidad Ejecutora de Saneamiento se comunica o informa regularmente al usuario con un lenguaje simple y claro.</li> <li>20. La Unidad Ejecutora de Saneamiento, comprende la necesidad de los usuarios.</li> </ol>



**Variable: Percepción del Usuario**

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Calidad funcional percibida</li> <li>▪ Calidad técnica percibida</li> <li>▪ Valor percibido</li> <li>▪ Confianza</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La Unidad Ejecutora de Saneamiento, ha solucionado de manera satisfactoria sus quejas.</li> <li>2. Ha recibido la atención y el servicio que usted esperaba.</li> <li>3. La calidad técnica en los servicios de agua y desagüe es buena.</li> <li>4. Se han evidenciado mejoras, en el servicio de abastecimiento de agua.</li> <li>5. Está usted de acuerdo con el precio de las tarifas por servicios de agua y desagüe que la Unidad Ejecutora de Saneamiento cobra.</li> <li>6. La Unidad Ejecutora de Saneamiento se preocupa por la necesidad del sistema de saneamiento que requieren los asentamientos humanos y otros sectores.</li> <li>7. La Unidad Ejecutora de Saneamiento proveedora del servicio de saneamiento brinda plena confianza a sus usuarios.</li> </ol>
Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Logros</li> <li>▪ Cumplimiento</li> <li>▪ Competencia</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. La Unidad Ejecutora de Saneamiento, ha logrado desempeñarse eficientemente.</li> <li>9. En el desempeño de la Unidad Ejecutora de Saneamiento, ha logrado cubrir sus necesidades y expectativas.</li> <li>10. Es importante que la institución cumpla con la necesidad del servicio de agua y desagüe en los sectores marginales de la ciudad.</li> <li>11. Está de acuerdo con las horas del servicio de abastecimiento de agua, brindadas por Unidad Ejecutora de Saneamiento, al sector donde usted vive.</li> <li>12. El personal técnico y administrativo de la institución, es competente en el desempeño de sus funciones.</li> <li>13. La Unidad Ejecutora de Saneamiento es competente en el servicio que brinda.</li> </ol>



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

Nº	DIMENSIONES / ítems	esencial <sup>1</sup>	Útil pero prescindible <sup>2</sup>	innecesario	Sugerencias
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>				
1	La ubicación de las oficinas de la Unidad Ejecutora de Saneamiento es adecuada para la pronta atención al usuario.	X			
2	Está de acuerdo con el equipamiento (tuberías, válvulas, equipos y accesorios) de la red del servicio de agua y desagüe, que existe en su localidad.	X			
3	La Unidad Ejecutora de Saneamiento, cuenta con un moderno equipo que permite funcionar la red de sistema de saneamiento de agua y desagüe.	X			
4	Las instalaciones de la Unidad Ejecutora de Saneamiento, son confortables y ofrecen seguridad a los usuarios.	X			
5	La Unidad ejecutora de Saneamiento tiene la capacidad para realizar las instalaciones del servicio de saneamiento de agua y desagüe, de manera rápida.	X			
	<b>FIABILIDAD</b>	X			
6	Cree que en su esfuerzo la Unidad Ejecutora de Saneamiento, cumple con el tiempo prometido en reparar las fallas de instalación del servicio de saneamiento.	X			
7	Por lo general, la Unidad Ejecutora de Saneamiento cumple con el tiempo prometido para realizar el mantenimiento del servicio de saneamiento.	X			
8	El personal de la Unidad Ejecutora de Saneamiento, dispone del tiempo necesario para atender su solicitud de atención.	X			
9	El personal de la institución, se preocupa en cumplir de manera organizada con la realización de sus actividades a tal punto que no comete errores.	X			
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	X			
10	El personal administrativo de la Unidad Ejecutora de Saneamiento, siempre muestra disposición en atender sus solicitudes.	X			
11	El personal operativo de la institución, siempre está dispuesto a brindar solución cuando se produce algún desperfecto en la red de agua.	X			
12	El personal técnico de la Unidad Ejecutora de Saneamiento, siempre presta atención e interés y coordina con el usuario en la realización de sus actividades.	X			
13	Por lo general, la Unidad Ejecutora de Saneamiento actúa con rapidez cuando se presentan ciertos problemas.	X			
	<b>SEGURIDAD</b>	X			
14	El personal de la Unidad Ejecutora de Saneamiento, siempre muestra amabilidad, cortesía en atenderlo.	X			
15	El personal de redes de agua y desagüe de la institución, posee la experiencia y conocimiento destrezas que se requieren para realizar bien sus labores.	X			
16	La Unidad Ejecutora de Saneamiento brinda seguridad al cumplir con las normas nacionales de calidad ambiental, a sus usuarios en el tratamiento del agua potable que realiza.	X			
17	La Unidad Ejecutora de Saneamiento se ha ganado la credibilidad de sus usuarios.	X			

EMPATÍA					
18	Los servicios de acceso de agua y desagüe que brinda la Unidad Ejecutora de Saneamiento, son fáciles de obtener y acceder.	X			
19	La Unidad Ejecutora de Saneamiento se comunica o informa regularmente al usuario con un lenguaje simple y claro.	X			
20	La Unidad Ejecutora de Saneamiento, comprende la necesidad de los usuarios.	X			

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: Mg. OSCAR ÁNDRES VILELA RODRÍGUEZ    **DNI:** 00240228

**Especialidad del validador:** Magister en Administración de Negocios

**ORCID:** 0000-0001-6432-8935

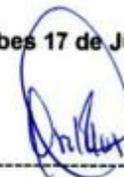
<sup>1</sup>Esencial: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Útil pero prescindible: El ítem presenta una ligera representación del indicador.

<sup>3</sup>Innecesario: El ítem no está representando al indicador y dimensión (no adecuado)

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

**Tumbes 17 de Junio del 2022**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	esencial <sup>1</sup>	Útil pero prescindible <sup>2</sup>	innecesario	Sugerencias
<b>SATISFACCIÓN</b>					
1	La Unidad Ejecutora de Saneamiento, ha solucionado de manera satisfactoria sus quejas.	X			
2	Ha recibido la atención y el servicio que usted esperaba.	X			
3	La calidad técnica en los servicios de agua y desagüe es buena.	X			
4	Se han evidenciado mejoras, en el servicio de abastecimiento de agua.	X			
5	Está usted de acuerdo con el precio de las tarifas por servicios de agua y desagüe que la Unidad Ejecutora de Saneamiento cobra.	X			
6	La Unidad Ejecutora de Saneamiento se preocupa por la necesidad del sistema de saneamiento que requieren los asentamientos humanos y otros sectores.	X			
7	La Unidad Ejecutora de Saneamiento proveedora del servicio de saneamiento brinda plena confianza a sus usuarios.	X			
<b>DESEMPEÑO</b>					
8	La Unidad Ejecutora de Saneamiento, ha logrado desempeñarse eficientemente.	X			
9	En el desempeño de la Unidad Ejecutora de Saneamiento, ha logrado cubrir sus necesidades y expectativas.	X			
10	Es importante que la institución cumpla con la necesidad del servicio de agua y desagüe en los sectores marginales de la ciudad.	X			
11	Está de acuerdo con las horas del servicio de abastecimiento de agua, brindadas por Unidad Ejecutora de Saneamiento, al sector donde usted vive.	X			
12	El personal técnico y administrativo de la institución, es competente en el desempeño de sus funciones.	X			
13	La Unidad Ejecutora de Saneamiento es competente en el servicio que brinda.	X			

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**  **Aplicable [ x ]**     **Aplicable después de corregir [ ]**     **No aplicable [ ]**
**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: Mg. OSCAR ÁNDRES VILELA RODRÍGUEZ    **DNI:** 00240228

**Especialidad del validador:** Magister en Administración de Negocios    **ORCID:** 0000-0001-6432-8935.

**Tumbes 17 de Junio del 2022**
<sup>1</sup>Esencial: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Útil pero prescindible: El ítem presenta una ligera representación del indicador.

<sup>3</sup>Innecesario: El ítem no está representando al indicador y dimensión (no adecuado)

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

  
 Firma del Experto evaluador

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	esencial <sup>1</sup>	Útil pero prescindible <sup>2</sup>	innecesario	Sugerencias
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>				
1	La ubicación de las oficinas de la Unidad Ejecutora de Saneamiento es adecuada para la pronta atención al usuario.	X			
2	Está de acuerdo con el equipamiento (tuberías, válvulas, equipos y accesorios) de la red del servicio de agua y desagüe, que existe en su localidad.	X			
3	La Unidad Ejecutora de Saneamiento, cuenta con un moderno equipo que permite funcionar la red de sistema de saneamiento de agua y desagüe.	X			
4	Las instalaciones de la Unidad Ejecutora de Saneamiento, son confortables y ofrecen seguridad a los usuarios.	X			
5	La Unidad ejecutora de Saneamiento tiene la capacidad para realizar las instalaciones del servicio de saneamiento de agua y desagüe, de manera rápida.	X			
	<b>FIABILIDAD</b>	X			
6	Cree que en su esfuerzo la Unidad Ejecutora de Saneamiento, cumple con el tiempo prometido en reparar las fallas de instalación del servicio de saneamiento.	X			
7	Por lo general, la Unidad Ejecutora de Saneamiento cumple con el tiempo prometido para realizar el mantenimiento del servicio de saneamiento.	X			
8	El personal de la Unidad Ejecutora de Saneamiento, dispone del tiempo necesario para atender su solicitud de atención.	X			
9	El personal de la institución, se preocupa en cumplir de manera organizada con la realización de sus actividades a tal punto que no comete errores.	X			
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	X			
10	El personal administrativo de la Unidad Ejecutora de Saneamiento, siempre muestra disposición en atender sus solicitudes.	X			
11	El personal operativo de la institución, siempre está dispuesto a brindar solución cuando se produce algún desperfecto en la red de agua.	X			
12	El personal técnico de la Unidad Ejecutora de Saneamiento, siempre presta atención e interés y coordina con el usuario en la realización de sus actividades.	X			
13	Por lo general, la Unidad Ejecutora de Saneamiento actúa con rapidez cuando se presentan ciertos problemas.	X			
	<b>SEGURIDAD</b>	X			
14	El personal de la Unidad Ejecutora de Saneamiento, siempre muestra amabilidad, cortesía en atenderlo.	X			
15	El personal de redes de agua y desagüe de la institución, posee la experiencia y conocimiento destrezas que se requieren para realizar bien sus labores.	X			
16	La Unidad Ejecutora de Saneamiento brinda seguridad al cumplir con las normas nacionales de calidad ambiental, a sus usuarios en el tratamiento del agua potable que realiza.	X			
17	La Unidad Ejecutora de Saneamiento se ha ganado la credibilidad de sus usuarios.	X			

	EMPATÍA				
18	Los servicios de acceso de agua y desagüe que brinda la Unidad Ejecutora de Saneamiento, son fáciles de obtener y acceder.	X			
19	La Unidad Ejecutora de Saneamiento se comunica o informa regularmente al usuario con un lenguaje simple y claro.	X			
20	La Unidad Ejecutora de Saneamiento, comprende la necesidad de los usuarios.	X			

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: Mg. LILI SOLEDAD RISCO PARDO        **DNI:** 00247898

**Especialidad del validador:** Magister en Gestión Pública

**ORCID:** 0000-0001-8207-772X

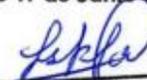
\*Esencial: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

\*Útil pero prescindible: El ítem presenta una ligera representación del indicador.

\*Innecesario: El ítem no está representando al indicador y dimensión (no adecuado)

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

**Tumbes 17 de Junio del 2022**



-----  
**Mg. CPC. Lili Soledad Risco Pardo**  
Matrícula N° 15-237

**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO**

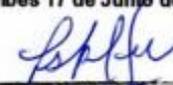
Nº	DIMENSIONES / ítems	esencial <sup>1</sup>	Útil pero prescindible <sup>2</sup>	innecesario	Sugerencias
<b>SATISFACCIÓN</b>					
1	La Unidad Ejecutora de Saneamiento, ha solucionado de manera satisfactoria sus quejas.	X			
2	Ha recibido la atención y el servicio que usted esperaba.	X			
3	La calidad técnica en los servicios de agua y desagüe es buena.	X			
4	Se han evidenciado mejoras, en el servicio de abastecimiento de agua.	X			
5	Está usted de acuerdo con el precio de las tarifas por servicios de agua y desagüe que la Unidad Ejecutora de Saneamiento cobra.	X			
6	La Unidad Ejecutora de Saneamiento se preocupa por la necesidad del sistema de saneamiento que requieren los asentamientos humanos y otros sectores.	X			
7	La Unidad Ejecutora de Saneamiento proveedora del servicio de saneamiento brinda plena confianza a sus usuarios.	X			
<b>DESEMPEÑO</b>					
8	La Unidad Ejecutora de Saneamiento, ha logrado desempeñarse eficientemente.	X			
9	En el desempeño de la Unidad Ejecutora de Saneamiento, ha logrado cubrir sus necesidades y expectativas.	X			
10	Es importante que la institución cumpla con la necesidad del servicio de agua y desagüe en los sectores marginales de la ciudad.	X			
11	Está de acuerdo con las horas del servicio de abastecimiento de agua, brindadas por Unidad Ejecutora de Saneamiento, al sector donde usted vive.	X			
12	El personal técnico y administrativo de la institución, es competente en el desempeño de sus funciones.	X			
13	La Unidad Ejecutora de Saneamiento es competente en el servicio que brinda.	X			

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: Mg. LILI SOLEDAD RISCO PARDO DNI: 00247898

**Especialidad del validador:** Magister en Gestión Pública      ORCID: 0000-0001-8207-772X.

**Tumbes 17 de Junio del 2022**

**Mg. CPC: Lili Soledad Risco Pardo**  
 Matrícula N° 15-237  
 Firma del Experto Evaluador

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

<sup>2</sup>Útil pero prescindible: El ítem presenta una ligera representación del indicador.

<sup>3</sup>Innecesario: El ítem no está representando al indicador y dimensión (no adecuado)

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

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	esencial <sup>1</sup>	Útil pero prescindible <sup>2</sup>	innecesario	Sugerencias
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>				
1	La ubicación de las oficinas de la Unidad Ejecutora de Saneamiento es adecuada para la pronta atención al usuario.	X			
2	Está de acuerdo con el equipamiento (tuberías, válvulas, equipos y accesorios) de la red del servicio de agua y desagüe, que existe en su localidad.	X			
3	La Unidad Ejecutora de Saneamiento, cuenta con un moderno equipo que permite funcionar la red de sistema de saneamiento de agua y desagüe.	X			
4	Las instalaciones de la Unidad Ejecutora de Saneamiento, son confortables y ofrecen seguridad a los usuarios.	X			
5	La Unidad ejecutora de Saneamiento tiene la capacidad para realizar las instalaciones del servicio de saneamiento de agua y desagüe, de manera rápida.	X			
	<b>FIABILIDAD</b>	X			
6	Cree que en su esfuerzo la Unidad Ejecutora de Saneamiento, cumple con el tiempo prometido en reparar las fallas de instalación del servicio de saneamiento.	X			
7	Por lo general, la Unidad Ejecutora de Saneamiento cumple con el tiempo prometido para realizar el mantenimiento del servicio de saneamiento.	X			
8	El personal de la Unidad Ejecutora de Saneamiento, dispone del tiempo necesario para atender su solicitud de atención.	X			
9	El personal de la institución, se preocupa en cumplir de manera organizada con la realización de sus actividades a tal punto que no comete errores.	X			
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	X			
10	El personal administrativo de la Unidad Ejecutora de Saneamiento, siempre muestra disposición en atender sus solicitudes.	X			
11	El personal operativo de la institución, siempre está dispuesto a brindar solución cuando se produce algún desperfecto en la red de agua.	X			
12	El personal técnico de la Unidad Ejecutora de Saneamiento, siempre presta atención e interés y coordina con el usuario en la realización de sus actividades.	X			
13	Por lo general, la Unidad Ejecutora de Saneamiento actúa con rapidez cuando se presentan ciertos problemas.	X			
	<b>SEGURIDAD</b>	X			
14	El personal de la Unidad Ejecutora de Saneamiento, siempre muestra amabilidad, cortesía en atenderlo.	X			
15	El personal de redes de agua y desagüe de la institución, posee la experiencia y conocimiento destrezas que se requieren para realizar bien sus labores.	X			
16	La Unidad Ejecutora de Saneamiento brinda seguridad al cumplir con las normas nacionales de calidad ambiental, a sus usuarios en el tratamiento del agua potable que realiza.	X			
17	La Unidad Ejecutora de Saneamiento se ha ganado la credibilidad de sus usuarios.	X			

	EMPATÍA	X			
18	Los servicios de acceso de agua y desagüe que brinda la Unidad Ejecutora de Saneamiento, son fáciles de obtener y acceder.	X			
19	La Unidad Ejecutora de Saneamiento se comunica o informa regularmente al usuario con un lenguaje simple y claro.	X			
20	La Unidad Ejecutora de Saneamiento, comprende la necesidad de los usuarios.	X			

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: Mg. LUIS ALBERTO FERNÁNDEZ RIOJA        **DNI:** 16578069

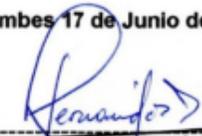
**Especialidad del validador:** Magister en Gestión Pública

**ORCID:** 0000-0001-9423-3099

- <sup>1</sup>Esencial: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Útil pero prescindible: El ítem presenta una ligera representación del indicador.
- <sup>3</sup>Innecesario: El ítem no está representando al indicador y dimensión (no adecuado)

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

**Tumbes 17 de Junio del 2022**

  
 \_\_\_\_\_  
 Mg. Ec. Luis Alberto Fernández Rioja  
**Firma del Especialista Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO**

Nº	DIMENSIONES / items	esencial <sup>1</sup>	Útil pero prescindible <sup>2</sup>	innecesario	Sugerencias
<b>SATISFACCIÓN</b>					
1	La Unidad Ejecutora de Saneamiento, ha solucionado de manera satisfactoria sus quejas.	X			
2	Ha recibido la atención y el servicio que usted esperaba.	X			
3	La calidad técnica en los servicios de agua y desagüe es buena.	X			
4	Se han evidenciado mejoras, en el servicio de abastecimiento de agua.	X			
5	Está usted de acuerdo con el precio de las tarifas por servicios de agua y desagüe que la Unidad Ejecutora de Saneamiento cobra.	X			
6	La Unidad Ejecutora de Saneamiento se preocupa por la necesidad del sistema de saneamiento que requieren los asentamientos humanos y otros sectores.	X			
7	La Unidad Ejecutora de Saneamiento proveedora del servicio de saneamiento brinda plena confianza a sus usuarios.	X			
<b>DESEMPEÑO</b>					
8	La Unidad Ejecutora de Saneamiento, ha logrado desempeñarse eficientemente.	X			
9	En el desempeño de la Unidad Ejecutora de Saneamiento, ha logrado cubrir sus necesidades y expectativas.	X			
10	Es importante que la institución cumpla con la necesidad del servicio de agua y desagüe en los sectores marginales de la ciudad.	X			
11	Está de acuerdo con las horas del servicio de abastecimiento de agua, brindadas por Unidad Ejecutora de Saneamiento, al sector donde usted vive.	X			
12	El personal técnico y administrativo de la institución, es competente en el desempeño de sus funciones.	X			
13	La Unidad Ejecutora de Saneamiento es competente en el servicio que brinda.	X			

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: Mg. LUIS ALBERTO FERNÁNDEZ RIOJA    **DNI:** 16578069

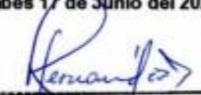
**Especialidad del validador:** Magister en Gestión Pública        **ORCID:** 0000-0001-9423-3099.

**Tumbes 17 de Junio del 2022**
<sup>1</sup>Esencial: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Útil pero prescindible: El ítem presenta una ligera representación del indicador.

<sup>3</sup>Innecesario: El ítem no está representando al indicador y dimensión (no adecuado)

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

  
 \_\_\_\_\_  
 Mg. Eco. Luis Alberto Fernández Rioja  
 Firma del Experto evaluador

## ANEXO 6

### Fiabilidad del cuestionario

#### Percepción de los usuarios

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	15	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.864	20

##### 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	55.60	69.686	0.366	0.861
P2	57.27	69.210	0.416	0.859
P3	57.40	69.829	0.240	0.865
P4	55.67	71.524	0.107	0.870
P5	56.40	62.257	0.457	0.861
P6	57.00	61.857	0.777	0.844
P7	57.00	60.429	0.746	0.844
P8	56.00	68.857	0.357	0.861
P9	56.40	67.400	0.499	0.856
P10	56.00	64.714	0.631	0.851
P11	56.40	64.971	0.502	0.856
P12	56.67	68.095	0.510	0.856
P13	56.53	62.695	0.619	0.850
P14	55.47	69.838	0.320	0.862
P15	56.00	68.143	0.418	0.859
P16	56.20	66.314	0.666	0.852
P17	56.87	68.695	0.359	0.861
P18	56.27	67.638	0.410	0.859
P19	55.67	70.810	0.319	0.862
P20	56.53	66.267	0.474	0.857

## Calidad del servicio

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	15	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.907	13

### 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
P21	36.13	48.838	0.799	0.892
P22	36.47	50.267	0.545	0.906
P23	36.13	52.267	0.580	0.902
P24	36.40	52.686	0.596	0.902
P25	36.67	52.810	0.416	0.911
P26	36.27	50.924	0.677	0.898
P27	36.33	48.667	0.758	0.894
P28	36.60	53.543	0.602	0.902
P29	36.40	53.257	0.631	0.901
P30	35.07	54.210	0.649	0.901
P31	36.87	49.695	0.838	0.891
P32	36.00	57.714	0.229	0.913
P33	36.67	47.524	0.874	0.888

**ANEXO 7**  
**Cálculo de la Muestra**

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

N: Tamaño de la población	N = 13,084
E: Error de precisión	E = 0.05
Z: Nivel de confiabilidad	Z = 1.96
p: Probabilidad de éxito	p = 50%
q: Probabilidad de fracaso	q = 50%
n: Tamaño de la muestra inicial	n =

$$n = \frac{(1.96)^2 * 13,084 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(13,084 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} = 373 \text{ usuarios}$$

Fuente: Gerencia comercial Unidad Ejecutora Agua Tumbes

## ANEXO 8

### Base de datos del grupo piloto

**MATRIZ DE ITEMS:** Encuesta Piloto de Calidad del Servicio

		Preguntas																			
Sujetos	a1	a2	a3	a4	a5	a6	a7	a8	a9	a10	a11	a12	a13	a14	a15	a16	a17	a18	a19	a20	Total
1	4	3	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
2	4	2	2	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	60
3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	2	4	4	2	66
4	4	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	59
5	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	70
6	4	2	2	5	1	2	1	2	1	3	3	2	2	3	4	3	2	4	4	4	54
7	4	3	4	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	58
8	3	2	2	4	4	1	1	3	3	4	2	2	1	3	4	2	3	4	4	3	55
9	4	1	1	5	5	2	2	4	3	4	2	3	3	5	4	3	3	3	4	3	64
10	3	1	1	4	4	1	1	4	3	2	1	2	2	4	2	2	2	2	3	2	46
11	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	1	56
12	3	2	1	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	4	2	3	3	2	3	2	49
13	5	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	2	3	3	66
14	3	2	2	4	2	2	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	4	3	57
15	4	2	1	3	1	2	2	3	3	3	4	3	1	3	3	3	1	3	4	2	51

**MATRIZ DE ITEMS:** Encuesta de Percepción de los Usuarios

		Preguntas												Total	
Sujetos		a <sub>1</sub>	a <sub>2</sub>	a <sub>3</sub>	a <sub>4</sub>	a <sub>5</sub>	a <sub>6</sub>	a <sub>7</sub>	a <sub>8</sub>	a <sub>9</sub>	a <sub>10</sub>	a <sub>14</sub>	a <sub>15</sub>		a <sub>16</sub>
1		4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	51
2		4	4	4	3	3	2	3	2	3	5	3	3	3	42
3		4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	43
4		3	3	3	3	3	3	1	2	2	4	2	4	2	35
5		4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	50
6		4	4	4	3	4	3	4	2	3	5	2	3	2	43
7		3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	3	4	47
8		4	3	4	3	2	4	3	3	3	4	2	3	3	41
9		4	2	3	4	1	4	4	4	4	5	3	4	3	45
10		3	1	4	1	3	3	3	3	3	4	2	3	2	35
11		1	1	3	3	1	2	2	2	2	4	2	4	1	28
12		2	2	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	2	30
13		3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	38
14		3	2	2	3	4	3	3	3	2	4	2	3	3	37
15		2	3	2	2	1	1	1	2	3	3	1	3	1	25



**VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO**

N°	Enunciado / ítems	CVR"	
		Tristan Lawshe	Decision T-L
ítem1	La Unidad Ejecutora 002 de Servicio de Saneamiento Tumbes, se encuentra localizada en el centro de la ciudad.	1.00	ex celente
ítem2	Esta de acuerdo con el equipamiento (tuberías, válvulas, equipos y accesorios) de la red del servicio de saneamiento de agua y desagüe, que existe en su localidad.	1.00	ex celente
ítem3	La Unidad Ejecutora 002 "Agua Tumbes", cuenta con un moderno equipo que permite funcionar la red de sistema de saneamiento de agua y desagüe.	1.00	ex celente
ítem4	Las instalaciones de la Unidad Ejecutora 002 "Agua Tumbes", son confortables y ofrecen seguridad a los usuarios.	1.00	ex celente
ítem5	La Unidad Ejecutora 002 "Agua Tumbes" tiene la capacidad de realizar las instalaciones del servicio de saneamiento de agua y desagüe de manera rápida.	1.00	ex celente
ítem6	Cree que en su esfuerzo la Unidad Ejecutora 002 "Agua Tumbes" cumple con el tiempo prometido en reparar las fallas de instalación del servicio de saneamiento.	1.00	ex celente
ítem7	Por lo general, la Unidad Ejecutora 002 "Agua Tumbes" cumple con el tiempo prometido para realizar el mantenimiento del servicio de saneamiento.	1.00	ex celente
ítem8	El personal de la institución, dispone del tiempo necesario para atender su solicitud de atención.	1.00	ex celente
ítem9	El personal de la institución, se preocupa en cumplir de manera organizada con la realización de sus actividades a tal punto que no comete errores.	1.00	ex celente
ítem10	El personal administrativo de la Unidad Ejecutora 002 "Agua Tumbes", siempre muestra disposición en atender sus solicitudes.	1.00	ex celente
ítem11	El personal operativo de la institución, siempre está dispuesto a brindar solución cuando se produce algún desperfecto en la red de agua.	1.00	ex celente
ítem12	El personal técnico de la Unidad Ejecutora 002 "Agua Tumbes", siempre presta atención e interés y coordina con el usuario en la realización de sus actividades.	1.00	ex celente
ítem13	Por lo general, la Unidad Ejecutora 002 "Agua Tumbes" actúa con rapidez cuando se presentan ciertos problemas.	1.00	ex celente
ítem14	El personal de la Unidad Ejecutora 002 "Agua Tumbes", siempre muestra amabilidad y cortesía en atenderlo.	1.00	ex celente
ítem15	El personal de la oficina de redes de agua potable de la institución, posee la experiencia, conocimiento y destrezas que se requieren para realizar bien sus labores.	1.00	ex celente
ítem16	La Unidad Ejecutora 002 "Agua Tumbes" brinda seguridad al cumplir con las normas nacionales de calidad ambiental, a sus usuarios en el tratamiento del agua potable que realiza.	1.00	ex celente
ítem17	La Unidad Ejecutora 002 "Agua Tumbes" se ha ganado la credibilidad de sus usuarios.	1.00	ex celente
ítem18	Los servicios de acceso de agua y desagüe que brinda la Unidad Ejecutora 002 "Agua Tumbes", son fáciles de obtener y acceder.	1.00	ex celente
ítem19	La Unidad Ejecutora 002 "Agua Tumbes" se comunica o informa regularmente al usuario con un lenguaje simple y claro.	1.00	ex celente
ítem20	La Unidad Ejecutora 002 "Agua Tumbes", comprende la necesidad de los usuarios.	1.00	ex celente
<b>LAWSHE INSTRUMENTO (CVI)</b>		<b>1.00</b>	
<b>CVI ítems aceptables</b>		<b>20.00</b>	

**VARIABLE PERCEPCIÓN DEL USUARIO**

CVR"

N°	Enunciado / items	Tristan Lawshe	Decision T-L
item1	La Unidad Ejecutora 002 "Agua Tumbes", ha solucionado de manera satisfactoria sus quejas.	1.00	excelente
item2	Ha recibido la atención y el servicio que usted esperaba.	1.00	excelente
item3	La calidad técnica en los servicios de agua y desagüe es buena.	1.00	excelente
item4	Se han evidenciado mejoras, en el servicio de abastecimiento de agua.	1.00	excelente
item5	Está usted de acuerdo con el precio de las tarifas por servicios de agua y desagüe que la Unidad Ejecutora 002 cobra.	1.00	excelente
item6	La Unidad Ejecutora 002 se preocupa por la necesidad del sistema de saneamiento que requieren los asentamientos humanos y otros sectores.	1.00	excelente
item7	La Unidad Ejecutora 002 "Agua Tumbes" proveedora del servicio de saneamiento brinda plena confianza a sus usuarios.	1.00	excelente
item8	La Unidad Ejecutora 002 "Agua de Tumbes", ha logrado desempeñarse eficientemente.	1.00	excelente
item9	En el desempeño de la Unidad Ejecutora 002 "Agua Tumbes", ha logrado cubrir sus necesidades y expectativas.	1.00	excelente
item10	Es importante que la institución cumpla con la necesidad del servicio de agua y desagüe en los sectores marginales de la ciudad.	1.00	excelente
item11	Está de acuerdo con las horas del servicio de abastecimiento de agua, brindadas por Unidad Ejecutora "Agua Tumbes", al sector donde usted vive.	1.00	excelente
item12	El personal técnico y administrativo de la institución, es competente en el desempeño de sus funciones.	1.00	excelente
item13	La Unidad Ejecutora 002 "Agua Tumbes", es competente en el servicio que brinda.	1.00	excelente
<b>LAWSHE INSTRUMENTO (CVI)</b>		<b>1.00</b>	
<b>CVI items aceptables</b>		<b>13.00</b>	

### ANEXO 10: base de datos de la investigación

n	CALIDAD DEL SERVICIO																															
	ELEMENTOS TANGIBLES					FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA			TOTALES						NIVELES					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	D1	D2	D3	D4	D5	Var	D1-n	D2-n	D3-n	D4-n	D5-n	Var-n1
1	4	3	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	16	17	16	12	79	buena	buena	buena	buena	buena	buena
2	4	2	2	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	14	9	14	13	10	60	regular	mala	buena	regular	buena	regular
3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	2	4	4	2	17	15	12	12	10	66	buena	buena	regular	regular	buena	buena
4	4	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	14	10	13	12	10	59	regular	regular	buena	regular	buena	regular
5	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	16	15	14	13	12	70	buena	buena	buena	regular	buena	buena
6	4	2	2	5	1	2	1	2	1	3	3	2	2	4	3	2	4	4	4	4	14	6	10	12	12	54	regular	mala	mala	regular	buena	regular
7	4	3	4	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	16	10	11	12	9	58	buena	regular	regular	regular	regular	regular
8	3	2	2	4	4	1	1	3	3	4	2	2	1	3	4	2	3	4	4	3	15	8	9	12	11	55	regular	mala	mala	regular	buena	regular
9	4	1	1	5	5	2	2	4	3	4	2	3	3	5	4	3	3	3	4	3	16	11	12	15	10	64	buena	regular	regular	buena	buena	buena
10	3	1	1	4	4	1	1	4	3	2	1	2	2	4	2	2	2	2	3	2	13	9	7	10	7	46	regular	mala	mala	mala	mala	mala
11	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	1	12	12	11	14	7	56	mala	regular	regular	buena	mala	regular
12	3	2	1	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	4	2	3	3	2	3	2	11	9	10	12	7	49	mala	mala	mala	regular	mala	mala
13	5	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	2	3	3	15	13	14	16	8	66	regular	buena	buena	buena	regular	buena
14	3	2	2	4	2	2	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	4	3	13	11	11	13	9	57	regular	regular	regular	regular	regular	regular
15	4	2	1	3	1	2	2	3	3	3	4	3	1	3	3	3	1	3	4	2	11	10	11	10	9	51	mala	regular	regular	regular	regular	mala
16	4	2	1	3	1	2	2	4	4	5	5	4	1	2	3	3	2	3	4	2	11	12	15	10	9	57	mala	regular	buena	mala	regular	regular
17	5	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	16	10	12	13	8	59	buena	regular	regular	regular	regular	regular
18	3	4	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	3	2	2	3	3	12	4	6	9	8	39	mala	mala	mala	mala	regular	mala
19	4	2	5	3	4	2	2	3	4	2	4	3	2	3	4	3	2	3	3	2	18	11	11	12	8	60	buena	regular	regular	regular	regular	regular
20	2	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	12	12	12	14	10	60	mala	regular	regular	buena	buena	regular
21	4	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	16	12	12	13	8	61	buena	regular	regular	regular	regular	regular
22	4	4	4	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	17	11	12	12	8	60	buena	regular	regular	regular	regular	regular
23	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	11	16	16	14	12	69	mala	buena	buena	buena	buena	buena
24	4	1	1	4	1	2	2	2	4	2	2	4	2	4	4	4	3	4	4	3	11	10	10	15	11	57	mala	regular	mala	buena	buena	regular
25	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	11	16	16	13	12	68	mala	buena	buena	regular	buena	buena
26	5	1	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	16	16	16	15	12	75	buena	buena	buena	buena	buena	buena
27	4	1	1	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	1	14	14	12	17	8	65	regular	buena	regular	buena	regular	buena
28	4	4	5	4	5	5	3	2	5	5	5	4	4	5	4	4	3	2	5	4	22	15	18	16	11	82	buena	buena	buena	buena	buena	buena
29	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	4	3	2	12	8	8	9	9	46	mala	mala	mala	mala	regular	mala
30	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	4	3	1	13	8	8	10	8	47	regular	mala	mala	mala	regular	mala
31	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	3	2	2	3	3	3	2	7	4	8	10	8	37	mala	mala	mala	mala	regular	mala
32	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	14	9	9	12	6	50	regular	mala	mala	regular	mala	mala
33	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	4	4	4	3	24	mala	mala	mala	mala	mala	mala
34	4	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	11	5	8	10	6	40	mala	mala	mala	mala	mala	mala
35	4	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	11	6	8	10	7	42	mala	mala	mala	mala	mala	mala
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	12	12	12	9	60	regular	regular	regular	regular	regular	regular
37	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	4	3	1	12	8	8	10	8	46	mala	mala	mala	mala	regular	mala
38	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	4	2	1	12	8	8	9	7	44	mala	mala	mala	mala	mala	mala
39	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	3	2	4	2	1	12	8	8	10	7	45	mala	mala	mala	mala	mala	mala
40	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	12	8	15	16	8	59	mala	mala	buena	buena	regular	regular
41	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	12	8	15	15	8	58	mala	mala	buena	buena	regular	regular
42	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	12	8	15	15	8	58	mala	mala	buena	buena	regular	regular
43	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	12	8	15	15	7	57	mala	mala	buena	buena	mala	regular
44	4	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	3	2	12	4	8	10	7	41	mala	mala	mala	mala	mala	mala
45	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	7	4	9	11	7	38	mala	mala	mala	regular	mala	mala
46	3	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	3	3	2	3	2	7	8	8	11	7	41	mala	mala	mala	regular	mala	mala

47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	15	12	12	12	6	57	regular	regular	regular	regular	mala	regular
48	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	13	12	12	12	9	58	regular	regular	regular	regular	regular	regular
49	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	3	2	3	11	8	8	11	7	45	mala	mala	mala	regular	mala	mala
50	3	1	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	8	8	8	9	7	40	mala	mala	mala	mala	mala	mala
51	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	3	2	2	2	2	7	4	8	9	7	35	mala	mala	mala	mala	mala	mala
52	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	16	12	12	14	10	64	buena	regular	regular	buena	buena	buena
53	5	1	1	1	1	1	1	4	4	1	4	1	1	1	4	1	3	2	9	10	7	9	6	41	mala	regular	mala	mala	mala	mala
54	3	2	2	4	2	2	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	13	11	11	13	9	57	regular	regular	regular	regular	regular	regular
55	4	2	1	3	1	2	2	3	3	3	4	3	1	3	3	3	1	3	11	10	11	10	9	51	mala	regular	regular	mala	regular	mala
56	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	3	2	4	12	8	15	13	8	56	mala	mala	buena	regular	regular	regular
57	4	1	1	3	1	1	1	3	1	3	2	1	3	4	4	1	3	1	10	6	9	12	6	43	mala	mala	mala	regular	mala	mala
58	4	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3	1	2	4	1	1	2	1	10	4	9	8	6	37	mala	mala	mala	mala	mala	mala
59	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	15	11	12	13	11	62	regular	regular	regular	regular	buena	buena
60	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	10	10	12	11	6	49	mala	regular	regular	regular	mala	mala
61	5	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	17	11	14	11	10	63	buena	regular	buena	regular	buena	buena
62	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	4	2	1	4	12	4	6	10	10	42	mala	mala	mala	mala	buena	mala
63	4	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	17	16	16	16	12	77	buena	buena	buena	buena	buena	buena
64	4	3	2	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	15	9	16	14	11	65	regular	mala	buena	buena	buena	buena
65	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	20	14	15	13	10	72	buena	regular	buena	regular	buena	buena
66	4	2	2	3	3	1	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	14	9	14	13	10	60	regular	mala	buena	regular	buena	regular
67	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	16	15	16	13	12	72	buena	buena	buena	regular	buena	buena
68	4	2	2	5	1	2	1	2	1	4	2	2	2	3	4	3	2	4	14	6	10	12	13	55	regular	mala	mala	regular	buena	regular
69	3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	2	15	10	12	13	10	60	regular	regular	regular	regular	buena	regular
70	2	2	2	4	4	1	1	4	3	4	1	1	1	4	4	3	3	4	14	9	7	14	11	55	regular	mala	mala	buena	buena	regular
71	4	1	1	5	5	2	2	5	2	5	2	2	3	5	4	4	3	3	16	11	12	16	10	65	buena	regular	regular	buena	buena	buena
72	4	1	1	4	4	1	1	4	3	5	1	3	2	5	2	4	2	2	14	9	11	13	8	55	regular	mala	regular	regular	regular	regular
73	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	13	12	15	15	8	63	regular	regular	buena	buena	regular	buena
74	3	2	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	3	3	2	13	8	10	12	7	50	regular	mala	mala	regular	mala	mala
75	5	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	15	13	15	15	8	66	regular	buena	buena	buena	regular	buena
76	2	2	3	4	2	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	13	11	12	13	9	58	regular	regular	regular	regular	regular	regular
77	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	15	11	14	11	9	60	regular	regular	buena	regular	regular	regular
78	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	14	12	12	9	62	regular	buena	regular	regular	regular	buena
79	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	3	12	10	8	11	7	48	mala	regular	mala	regular	mala	mala
80	5	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	13	9	7	9	7	45	regular	mala	mala	mala	mala	mala
81	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	2	3	12	10	9	12	8	51	mala	regular	mala	regular	regular	mala
82	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	17	14	15	14	9	69	buena	buena	buena	buena	regular	buena
83	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	11	9	8	9	7	44	mala	mala	mala	mala	mala	mala
84	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	1	3	2	5	5	4	4	3	16	13	9	18	11	67	buena	buena	mala	buena	buena	buena
85	3	1	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	14	13	12	13	10	62	regular	buena	regular	regular	buena	buena
86	4	4	2	4	5	5	2	4	5	2	2	2	1	1	1	2	1	19	16	7	5	4	51	buena	buena	mala	mala	mala	mala	
87	1	4	1	1	3	4	2	3	4	2	3	4	2	1	1	5	3	3	10	13	11	10	6	50	mala	buena	regular	mala	mala	mala
88	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	2	3	12	12	12	12	9	57	mala	regular	regular	regular	regular	regular
89	3	2	1	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	2	4	4	2	3	11	12	12	12	9	56	mala	regular	regular	regular	regular	regular
90	3	4	1	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	14	15	19	16	12	76	regular	buena	buena	buena	buena	buena
91	3	5	5	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	19	13	16	17	11	76	buena	buena	buena	buena	buena	buena
92	5	2	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	15	13	16	17	10	71	regular	buena	buena	buena	buena	buena
93	2	2	3	2	1	2	3	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	4	10	11	11	13	10	55	mala	regular	regular	regular	buena	regular
94	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	13	12	12	14	7	58	regular	regular	regular	buena	mala	regular
95	5	2	2	5	3	2	5	3	2	3	2	3	1	2	5	3	3	3	17	12	9	13	9	60	buena	regular	mala	regular	regular	regular
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	15	12	14	12	9	62	regular	regular	mala	regular	regular	buena
97	2	2	2	3	3	2	2	1	3	2	2	1	1	3	3	1	2	1	12	8	6	9	5	40	mala	mala	mala	mala	mala	mala
98	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	12	12	11	13	10	58	mala	regular	regular	regular	buena	regular
99	3	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	9	9	8	12	9	47	mala	mala	mala	regular	regular	mala

100	4	3	2	3	1	1	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	13	10	13	10	8	54	regular	regular	buena	mala	regular	regular
101	5	3	4	5	2	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	2	3	3	1	19	17	18	14	7	75	buena	buena	buena	buena	mala	buena	
102	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	13	14	15	16	11	69	regular	buena	buena	buena	buena	buena		
103	4	2	2	1	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	4	2	3	4	4	4	11	10	10	13	12	56	mala	regular	mala	regular	buena	regular	
104	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	22	17	16	16	14	85	buena	buena	buena	buena	buena	buena		
105	3	2	2	3	2	2	3	1	4	2	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	12	10	12	13	12	59	mala	regular	regular	regular	buena	regular	
106	4	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	4	4	16	11	10	10	10	57	buena	regular	mala	mala	buena	regular	
107	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	10	7	8	10	8	43	mala	mala	mala	mala	regular	mala	
108	5	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	13	12	13	12	8	58	regular	regular	buena	regular	regular	regular	
109	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	16	13	15	13	10	67	buena	buena	buena	regular	buena	buena	
110	4	1	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	16	9	12	14	8	59	buena	mala	regular	buena	regular	regular	
111	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	14	11	15	13	12	65	regular	regular	buena	regular	buena	buena	
112	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	17	12	12	12	9	62	buena	regular	regular	regular	regular	buena		
113	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	4	4	4	3	3	3	3	1	1	3	5	7	14	12	5	43	mala	mala	buena	regular	mala	mala	
114	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	20	20	16	19	14	89	buena	buena	buena	buena	buena	buena	
115	4	2	2	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	14	12	13	11	7	57	regular	regular	buena	regular	mala	regular	
116	2	1	2	4	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	4	2	2	2	2	11	9	9	12	6	47	mala	mala	mala	regular	mala	mala	
117	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	19	17	15	17	13	81	buena	buena	buena	buena	buena	buena	
118	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	8	8	8	6	50	buena	mala	mala	mala	mala	mala	
119	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	8	8	8	6	40	mala	mala	mala	mala	mala	mala	
120	4	3	2	2	4	2	2	1	3	4	4	3	3	1	3	4	3	3	4	4	15	8	14	11	11	59	regular	mala	buena	regular	buena	regular	
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	20	16	8	12	6	62	buena	buena	mala	regular	regular	buena	
122	4	3	4	3	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	19	13	16	18	9	75	buena	buena	buena	buena	regular	buena	
123	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	5	4	6	9	6	30	mala	mala	mala	mala	mala	mala	
124	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	15	11	14	11	9	60	regular	regular	buena	regular	regular	regular	
125	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	14	12	12	9	62	regular	buena	regular	regular	regular	buena	
126	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	3	2	2	12	10	8	11	7	48	mala	regular	mala	regular	mala	mala	
127	5	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	13	9	7	9	7	45	regular	mala	mala	mala	mala	mala	
128	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	2	3	3	2	12	10	9	12	8	51	mala	regular	mala	regular	regular	mala	
129	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	17	14	15	14	9	69	buena	buena	buena	buena	regular	buena	
130	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	11	9	8	9	7	44	mala	mala	mala	mala	mala	mala	
131	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	1	3	2	5	5	4	4	3	4	4	16	13	9	18	11	67	buena	buena	mala	buena	buena	buena	
132	3	1	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	14	13	12	13	10	62	regular	buena	regular	regular	buena	buena	
133	4	4	2	4	5	5	2	4	5	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	19	16	7	5	4	51	buena	buena	mala	mala	mala	mala	
134	3	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	3	1	10	5	5	6	5	31	mala	mala	mala	mala	mala	mala	
135	2	5	2	2	2	2	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	13	12	11	13	10	59	regular	regular	regular	regular	buena	regular	
136	3	2	1	3	2	3	1	1	3	1	1	2	2	2	3	1	1	3	1	1	11	8	6	7	5	37	mala	mala	mala	mala	mala	mala	
137	5	3	1	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	16	12	15	14	11	68	buena	regular	buena	buena	buena	buena	
138	4	2	2	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	15	10	11	14	8	58	regular	regular	regular	buena	regular	regular	
139	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	13	11	12	12	8	56	regular	regular	regular	regular	regular	regular	
140	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11	16	16	16	12	71	mala	buena	buena	buena	buena	buena	
141	5	1	3	3	2	4	2	2	4	5	3	2	1	4	2	3	1	4	4	4	14	12	11	10	12	59	regular	regular	regular	mala	buena	regular	
142	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	5	3	3	5	4	4	3	5	5	17	15	16	16	13	77	buena	buena	buena	buena	buena	buena	
143	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	16	12	12	15	11	66	buena	regular	regular	buena	buena	buena	
144	5	2	2	4	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	15	5	6	5	3	34	regular	mala	mala	mala	mala	mala	
145	4	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	12	8	10	13	9	52	mala	mala	mala	regular	regular	mala	
146	2	2	3	1	4	2	3	1	4	3	2	1	1	3	3	3	3	3	4	1	12	10	7	12	8	49	mala	regular	mala	regular	regular	mala	
147	1	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	12	9	8	7	7	43	mala	mala	mala	mala	mala	mala	
148	3	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	15	12	13	14	10	64	regular	regular	buena	buena	buena	buena	
149	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	13	12	12	9	66	buena	buena	regular	regular	regular	buena	
150	3	4	4	3	4	5	3	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	3	18	17	16	18	12	81	buena	buena	buena	buena	buena	buena	
151	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	4	4	3	20	mala	mala	mala	mala	mala	mala	
152	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	17	12	14	14	10	67	buena	regular	buena	buena	buena	buena	

153	3	4	4	3	2	4	3	3	4	5	3	3	4	3	3	5	5	4	5	3	16	14	15	16	12	73	buena	buena	buena	buena	buena	buena
154	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	3	1	2	3	3	2	2	3	2	2	12	10	7	10	7	46	mala	regular	mala	mala	mala	mala
155	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	20	20	20	15	100	buena	buena	buena	buena	buena	buena
156	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	20	20	20	15	100	buena	buena	buena	buena	buena	buena
157	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	16	13	12	12	9	62	buena	buena	regular	regular	regular	buena
158	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	15	12	9	10	7	53	regular	regular	mala	mala	mala	mala
159	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	20	20	20	15	100	buena	buena	buena	buena	buena	buena
160	4	3	4	5	4	3	4	5	3	4	3	5	5	3	4	5	3	3	4	3	20	15	17	15	10	77	buena	buena	buena	buena	buena	buena
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	16	16	16	12	80	buena	buena	buena	buena	buena	buena
162	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	25	17	18	19	14	93	buena	buena	buena	buena	buena	buena
163	4	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	18	10	12	15	10	65	buena	regular	regular	buena	buena	buena
164	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	13	10	6	6	3	38	regular	regular	mala	mala	mala	mala
165	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	21	19	19	20	15	94	buena	buena	buena	buena	buena	buena
166	4	5	4	3	5	3	5	2	3	5	5	3	3	5	4	3	5	4	5	4	21	13	16	17	13	80	buena	buena	buena	buena	buena	buena
167	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	19	16	16	17	12	80	buena	buena	buena	buena	buena	buena
168	4	4	5	3	3	2	2	1	3	2	2	1	1	3	3	1	2	1	2	2	19	8	6	9	5	47	buena	mala	mala	mala	mala	mala
169	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	21	12	11	13	10	67	buena	regular	regular	regular	buena	buena
170	4	4	1	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	12	9	8	12	9	50	mala	mala	mala	regular	regular	mala
171	5	2	2	3	1	1	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	13	10	13	10	8	54	regular	regular	buena	regular	regular	regular
172	4	2	1	5	2	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	2	3	3	1	14	17	18	14	7	70	regular	buena	buena	buena	mala	buena
173	1	4	1	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	12	14	15	16	11	68	mala	buena	buena	buena	buena	buena
174	5	5	5	1	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	4	2	3	4	4	4	18	10	10	13	12	63	buena	regular	mala	regular	buena	buena
175	5	2	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	18	17	16	16	14	81	buena	buena	buena	buena	buena	buena
176	5	2	3	3	2	2	3	1	4	2	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	15	10	12	13	12	62	regular	regular	regular	regular	buena	buena
177	5	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	4	4	17	11	10	10	10	58	buena	regular	mala	buena	buena	regular
178	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	11	7	8	10	8	44	mala	mala	mala	mala	regular	mala
179	5	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	15	12	13	12	8	60	regular	regular	buena	regular	regular	regular
180	4	2	2	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	15	13	15	13	10	66	regular	buena	buena	regular	buena	buena
181	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	11	8	11	10	6	46	mala	mala	regular	mala	mala	mala
182	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	16	16	16	12	75	regular	buena	buena	buena	buena	buena
183	3	3	2	2	4	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	14	9	11	9	6	49	regular	mala	regular	mala	mala	mala
184	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	19	16	17	15	12	79	buena	buena	buena	buena	buena	buena
185	4	2	3	4	4	4	4	1	2	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	17	11	15	10	8	61	buena	regular	buena	mala	regular	regular
186	4	2	2	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5	17	16	18	16	14	81	buena	buena	buena	buena	buena	buena
187	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	17	14	15	13	11	70	buena	buena	buena	regular	buena	buena
188	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	20	20	20	15	94	buena	buena	buena	buena	buena	buena
189	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	4	14	12	13	11	9	59	regular	regular	buena	regular	regular	regular
190	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	9	4	4	5	5	27	mala	mala	mala	mala	mala	mala
191	5	2	2	4	5	3	3	4	4	5	5	5	3	3	3	3	3	2	3	2	18	14	18	12	7	69	buena	buena	buena	regular	mala	buena
192	5	2	3	5	5	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	20	14	13	11	8	66	buena	buena	buena	regular	regular	buena
193	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	16	16	12	76	buena	buena	buena	buena	buena	buena
194	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	17	12	14	14	12	69	buena	regular	buena	buena	buena	buena
195	3	4	3	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	20	16	18	16	14	84	buena	buena	buena	buena	buena	buena
196	4	1	1	3	3	4	4	2	3	2	4	2	3	2	4	3	3	4	3	2	12	13	11	12	9	57	mala	buena	regular	regular	regular	regular
197	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	19	16	16	15	12	78	buena	buena	buena	buena	buena	buena
198	4	2	2	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	5	4	15	17	16	14	13	75	regular	buena	buena	buena	buena	buena
199	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	9	8	10	9	7	43	mala	mala	mala	mala	mala	mala
200	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	16	9	11	13	11	60	buena	mala	regular	regular	buena	regular
201	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	16	13	11	12	10	62	buena	buena	regular	regular	buena	buena
202	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	7	6	6	6	3	28	mala	mala	mala	mala	mala	mala
203	3	3	2	2	1	1	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2	1	3	2	1	11	7	9	6	6	39	mala	mala	mala	mala	mala	mala
204	1	4	4	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	13	8	6	6	5	38	regular	mala	mala	mala	mala	mala
205	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	19	15	13	13	10	70	buena	buena	buena	regular	buena	buena

206	3	1	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	11	10	12	12	9	54	mala	regular	regular	regular	regular	regular
207	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	10	7	7	7	5	36	mala	mala	mala	mala	mala	mala
208	4	3	3	5	4	4	3	5	4	5	3	5	5	4	3	5	4	4	3	19	16	18	16	11	80	buena	buena	buena	buena	buena	buena
209	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	8	8	8	6	40	mala	mala	mala	mala	mala	mala
210	2	2	2	2	1	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	9	8	11	11	8	47	mala	mala	regular	regular	regular	mala
211	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	13	12	12	12	9	58	regular	regular	regular	regular	regular	regular
212	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	18	14	13	16	12	73	buena	buena	buena	buena	buena	buena
213	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	13	11	13	15	10	62	regular	regular	buena	buena	buena	buena
214	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	19	14	14	13	13	73	buena	buena	buena	regular	buena	buena
215	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	12	9	10	12	8	51	mala	mala	mala	regular	regular	mala
216	1	4	1	1	3	4	2	3	4	2	3	4	2	1	1	5	3	3	1	10	13	11	10	6	50	mala	buena	regular	mala	mala	mala
217	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	2	3	3	12	12	12	12	9	57	mala	regular	regular	regular	regular	regular
218	3	2	1	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	2	4	4	2	3	3	11	12	12	12	9	56	mala	regular	regular	regular	regular	regular
219	3	4	1	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	14	15	19	16	12	76	regular	buena	buena	buena	buena	buena
220	3	5	5	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	19	13	16	17	11	76	buena	buena	buena	buena	buena	buena
221	5	2	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	15	13	16	17	10	71	regular	buena	buena	buena	buena	buena
222	2	2	3	2	1	2	3	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	4	4	10	11	11	13	10	55	mala	regular	regular	regular	buena	regular
223	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	13	12	12	14	7	58	regular	regular	regular	buena	mala	regular
224	5	2	2	5	3	2	5	3	2	3	2	3	1	2	5	3	3	3	3	17	12	9	13	9	60	buena	regular	mala	regular	regular	regular
225	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	12	14	12	9	62	regular	regular	buena	regular	regular	buena
226	2	2	2	3	3	2	2	1	3	2	2	1	1	3	3	1	2	1	2	12	8	6	9	5	40	mala	mala	mala	mala	mala	mala
227	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	12	12	11	13	10	58	mala	regular	regular	regular	buena	regular
228	3	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	9	9	8	12	9	47	mala	mala	mala	regular	regular	mala
229	4	3	2	3	1	1	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	13	10	13	10	8	54	regular	regular	buena	mala	regular	regular
230	5	3	4	5	2	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	2	3	3	19	17	18	14	7	75	buena	buena	buena	buena	mala	buena
231	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	13	14	15	16	11	69	regular	buena	buena	buena	buena	buena
232	4	2	2	1	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	4	2	3	4	4	11	10	10	13	12	56	mala	regular	mala	regular	buena	regular
233	2	2	2	2	1	3	3	3	1	4	1	3	1	4	4	1	1	1	1	9	10	9	10	3	41	mala	regular	mala	mala	mala	mala
234	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	14	13	16	16	11	70	regular	buena	buena	buena	buena	buena
235	2	1	2	2	21	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	28	10	12	9	7	66	buena	regular	regular	mala	mala	buena
236	4	2	2	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	5	15	14	15	13	8	65	regular	buena	buena	regular	regular	buena
237	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	4	4	4	2	2	5	12	9	9	14	8	52	mala	mala	mala	buena	regular	mala
238	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	3	3	4	3	4	5	11	9	6	13	13	52	mala	mala	mala	regular	buena	mala
239	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	12	12	10	12	9	55	mala	regular	mala	regular	regular	regular
240	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	21	15	16	17	12	81	buena	buena	buena	buena	buena	buena
241	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	7	5	4	8	5	29	mala	mala	mala	mala	mala	mala
242	1	4	1	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	11	14	13	12	8	58	mala	buena	buena	regular	regular	regular
243	2	2	2	2	3	1	2	1	1	3	3	4	3	1	1	2	2	3	4	11	5	13	6	10	45	mala	mala	buena	mala	buena	mala
244	4	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	13	10	10	11	11	55	regular	regular	mala	regular	buena	regular
245	3	1	1	1	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	2	3	1	2	3	8	11	16	10	7	52	mala	regular	buena	mala	mala	mala
246	3	3	4	2	5	2	3	3	5	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	17	13	12	13	9	64	buena	buena	regular	regular	regular	buena
247	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	16	15	15	15	12	73	buena	buena	buena	buena	buena	buena
248	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	2	5	4	4	4	5	5	15	14	12	17	13	71	regular	buena	regular	buena	buena	buena
249	5	3	3	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	21	16	19	16	12	84	buena	buena	buena	buena	buena	buena
250	1	1	1	3	3	5	5	4	4	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	9	18	7	5	5	44	mala	buena	mala	mala	mala	mala
251	2	3	3	4	3	2	1	1	2	5	5	4	4	2	3	1	1	1	1	15	6	18	7	5	51	regular	mala	buena	mala	mala	mala
252	3	1	1	1	1	2	2	4	4	3	3	3	2	4	4	2	3	2	3	7	12	11	13	9	52	mala	regular	regular	regular	regular	mala
253	3	4	1	1	1	4	4	4	4	3	3	5	5	1	2	2	2	2	4	10	16	16	7	8	57	mala	buena	buena	mala	regular	regular
254	4	1	1	3	5	5	5	5	4	4	4	4	1	5	3	3	2	2	2	14	19	13	13	7	66	regular	buena	buena	regular	mala	buena
255	5	4	4	4	1	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	18	13	15	15	6	67	buena	buena	buena	buena	mala	buena
256	5	3	2	4	1	3	4	3	3	2	4	1	1	3	1	1	3	1	5	15	13	8	8	7	51	regular	buena	mala	mala	mala	mala
257	4	4	4	4	4	3	4	1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	20	12	18	16	11	77	buena	regular	buena	buena	buena	buena
258	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	19	14	16	16	12	77	buena	buena	buena	buena	buena	buena

259	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	2	2	12	12	9	11	6	50	mala	regular	mala	regular	mala	mala
260	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	4	3	4	5	14	10	7	13	13	57	regular	regular	mala	regular	buena	regular
261	3	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	3	3	4	3	4	4	12	9	6	13	13	53	mala	mala	regular	regular	buena	mala
262	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	4	3	4	5	12	10	10	13	13	58	mala	regular	mala	regular	buena	regular
263	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	3	3	4	3	3	4	11	10	7	13	10	51	mala	regular	mala	regular	buena	mala
264	4	1	1	4	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	4	4	11	8	6	9	11	45	mala	mala	mala	mala	buena	mala
265	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	2	2	2	9	4	4	9	5	31	mala	mala	mala	mala	mala	mala
266	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	7	7	7	5	5	31	mala	mala	mala	mala	mala	mala
267	4	4	3	2	4	2	2	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	17	9	15	13	9	63	buena	mala	buena	regular	regular	buena	
268	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	18	14	18	15	10	75	buena	buena	buena	buena	buena	buena
269	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	5	4	4	2	17	11	15	15	8	66	buena	regular	buena	buena	regular	buena
270	2	2	2	1	2	3	2	2	4	3	3	3	3	1	4	4	4	4	3	9	11	12	13	10	55	mala	regular	regular	regular	buena	regular
271	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	13	10	11	10	6	50	regular	regular	regular	mala	mala	mala
272	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	5	4	4	3	4	14	11	12	18	11	66	regular	regular	regular	buena	buena	buena
273	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	14	13	13	15	9	64	regular	buena	buena	buena	regular	buena
274	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	12	10	12	9	7	50	mala	regular	regular	mala	mala	mala
275	5	1	1	4	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	12	6	8	5	6	37	mala	mala	mala	mala	mala	mala
276	4	3	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	1	15	8	9	5	4	41	regular	mala	mala	mala	mala	mala
277	5	3	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	4	17	8	8	14	11	58	buena	mala	mala	buena	buena	regular
278	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	19	13	13	15	10	70	buena	buena	buena	buena	buena	buena	
279	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	17	13	13	15	10	68	buena	buena	buena	buena	buena	buena	
280	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	17	13	13	15	10	68	buena	buena	buena	buena	buena	buena	
281	4	2	2	4	3	2	1	1	2	2	2	1	3	2	2	1	1	2	1	15	6	8	6	4	39	regular	mala	mala	mala	mala	mala
282	5	2	1	5	5	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	18	6	4	7	6	41	buena	mala	mala	mala	mala	mala
283	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	2	3	18	11	14	15	7	65	buena	regular	buena	buena	mala	buena
284	4	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	4	14	13	14	15	10	66	regular	buena	buena	buena	buena	buena
285	4	2	2	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	14	10	8	9	7	48	regular	regular	mala	mala	mala	mala
286	4	2	2	4	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	14	7	7	7	5	40	regular	mala	mala	mala	mala	mala
287	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	8	7	7	7	5	34	mala	mala	mala	mala	mala	mala
288	4	3	3	2	5	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	17	5	5	5	4	36	buena	mala	mala	mala	mala	mala
289	4	3	3	4	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	17	7	7	7	6	44	buena	mala	mala	mala	mala	mala	
290	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	17	13	12	13	9	64	buena	buena	regular	regular	regular	buena
291	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	17	13	13	13	9	65	buena	buena	buena	regular	regular	buena
292	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	14	8	8	7	6	43	regular	mala	mala	mala	mala	mala
293	4	2	2	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	4	14	10	8	9	8	49	regular	regular	mala	mala	regular	mala
294	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	14	8	8	7	7	44	regular	mala	mala	mala	mala	mala
295	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	15	13	13	10	10	61	regular	buena	buena	mala	buena	regular	
296	5	1	1	5	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	14	9	12	12	8	55	regular	mala	regular	regular	regular	regular
297	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	15	8	7	6	6	42	regular	mala	mala	mala	mala	mala
298	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	12	8	6	5	6	37	mala	mala	mala	mala	mala	mala
299	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	13	10	12	13	9	57	regular	regular	regular	regular	regular	regular
300	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	14	8	6	5	5	38	regular	mala	mala	mala	mala	mala
301	4	1	1	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	12	10	12	12	8	54	mala	regular	regular	regular	regular	regular
302	3	2	2	4	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	7	5	4	3	32	regular	mala	mala	mala	mala	mala
303	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	12	8	6	5	5	36	mala	mala	mala	mala	mala	mala
304	2	1	1	1	1	2	1	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	3	2	6	6	9	8	7	36	mala	mala	mala	mala	mala	mala
305	5	1	1	1	1	2	1	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	9	6	12	8	9	44	mala	mala	regular	mala	regular	mala
306	4	2	2	4	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	14	7	7	5	5	38	regular	mala	mala	mala	mala	mala
307	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	13	10	12	13	9	57	regular	regular	regular	regular	regular	regular
308	4	1	1	4	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	11	5	6	6	6	34	mala	mala	mala	mala	mala	mala
309	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	17	13	13	13	10	66	buena	buena	buena	regular	buena	buena
310	3	3	2	2	1	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	11	11	14	13	9	58	mala	regular	buena	regular	regular	regular
311	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	15	10	12	14	9	60	regular	regular	regular	buena	regular	regular

312	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	14	13	9	13	9	58	regular	buena	mala	regular	regular	regular
313	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	4	4	4	3	11	8	10	13	10	52	mala	mala	mala	regular	buena	mala
314	2	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	11	13	11	14	9	58	mala	buena	regular	buena	regular	regular	
315	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	4	4	13	12	9	13	10	57	regular	regular	mala	regular	buena	regular	
316	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	3	3	2	6	6	7	9	7	35	mala	mala	mala	mala	mala	mala	
317	3	3	3	3	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	3	14	8	8	8	8	46	regular	mala	mala	mala	regular	mala	
318	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	17	14	15	16	9	71	buena	buena	buena	buena	regular	buena	
319	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	14	9	11	15	9	58	regular	mala	regular	buena	regular	regular	
320	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	12	8	10	5	8	43	mala	mala	mala	mala	regular	mala	
321	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	7	6	8	11	6	38	mala	mala	mala	regular	mala	mala	
322	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	3	3	3	3	4	2	2	3	14	6	10	11	8	49	regular	mala	mala	regular	regular	mala	
323	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	1	1	3	2	1	10	11	9	7	4	41	mala	regular	mala	mala	mala	mala	
324	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	13	11	10	15	9	58	regular	regular	mala	buena	regular	regular	
325	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	1	1	1	2	2	2	1	14	9	7	7	3	40	regular	mala	mala	mala	mala	mala	
326	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	17	14	13	15	9	68	buena	buena	buena	buena	regular	buena		
327	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	16	12	10	9	9	56	buena	regular	mala	mala	regular	regular	
328	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	3	9	6	9	9	9	42	mala	mala	mala	mala	regular	mala	
329	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	14	8	12	16	10	60	regular	mala	regular	buena	buena	regular	
330	2	2	2	2	1	1	1	2	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	9	7	14	10	7	47	mala	mala	buena	buena	mala	mala	
331	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	13	9	10	7	7	46	regular	mala	mala	mala	mala	mala	
332	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	11	10	9	12	7	49	mala	regular	mala	regular	mala	mala	
333	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	13	5	6	7	6	37	regular	mala	mala	mala	mala	mala	
334	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	14	8	5	8	7	42	regular	mala	mala	mala	mala	mala	
335	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	2	2	12	9	11	6	4	42	mala	mala	regular	mala	mala	mala	
336	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	1	1	1	2	2	12	9	11	5	6	43	mala	mala	regular	mala	mala	mala	
337	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	13	10	8	10	9	50	regular	regular	mala	mala	regular	mala	
338	1	1	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	8	7	11	8	7	41	mala	mala	regular	mala	mala	mala	
339	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	12	9	5	10	7	43	mala	mala	mala	mala	mala	mala	
340	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	16	14	13	16	10	69	buena	buena	buena	buena	buena	buena	
341	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	15	14	15	13	12	69	regular	buena	buena	regular	buena	buena	
342	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	13	10	8	11	8	50	regular	regular	mala	regular	regular	mala	
343	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4	4	11	10	11	10	12	54	mala	regular	regular	mala	buena	regular	
344	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	15	10	10	9	8	52	regular	regular	mala	mala	regular	mala	
345	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	19	14	14	13	12	72	buena	buena	buena	regular	buena	buena	
346	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	15	14	13	12	8	62	regular	buena	buena	regular	regular	buena	
347	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	15	15	13	15	10	68	regular	buena	buena	buena	buena	buena	
348	3	3	3	3	2	2	2	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	14	12	12	13	12	63	regular	regular	regular	regular	buena	buena	
349	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	19	12	15	12	11	69	buena	regular	buena	regular	buena	buena	
350	3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	13	11	15	12	10	61	regular	regular	buena	regular	buena	regular	
351	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	15	14	14	14	10	67	regular	buena	buena	buena	buena	buena	
352	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	11	10	10	12	9	52	mala	regular	mala	regular	regular	mala	
353	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	14	10	12	15	10	61	regular	regular	regular	buena	buena	regular	
354	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	16	15	13	15	9	68	buena	buena	buena	buena	regular	buena	
355	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	19	14	14	14	10	71	buena	buena	buena	buena	buena	buena	
356	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	17	13	14	15	10	69	buena	buena	buena	buena	buena	buena	
357	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	4	11	10	10	10	11	52	mala	regular	mala	mala	buena	mala	
358	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	2	19	14	14	12	8	67	buena	buena	buena	regular	regular	buena	
359	2	2	2	3	3	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	12	5	10	9	9	45	mala	mala	mala	mala	regular	mala	
360	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	14	14	14	11	11	64	regular	buena	buena	regular	buena	buena	
361	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	14	10	15	14	11	64	regular	regular	buena	buena	buena	buena	
362	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	18	14	14	14	10	70	buena	buena	buena	buena	buena	buena	
363	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	14	10	9	10	7	50	regular	regular	mala	mala	mala	mala	
364	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	18	13	11	15	9	66	buena	buena	regular	buena	regular	buena	

365	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	14	14	13	14	11	66	regular	buena	buena	buena	buena	buena
366	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	2	4	4	3	18	14	10	12	10	64	buena	buena	mala	regular	buena	buena
367	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	4	4	4	14	14	11	11	12	62	regular	buena	regular	regular	buena	buena
368	2	2	2	3	3	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	12	10	9	11	8	50	mala	regular	mala	regular	regular	mala
369	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4	4	13	15	12	12	11	63	regular	buena	regular	regular	buena	buena
370	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	1	3	3	18	10	11	8	8	55	buena	regular	regular	mala	regular	regular
371	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	14	10	16	14	10	64	regular	regular	buena	buena	buena	buena
372	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	12	15	13	14	9	63	mala	buena	buena	buena	regular	buena	
373	5	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	15	14	15	13	12	69	regular	buena	buena	regular	buena	buena

n	PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS																			
	SATISFACCIÓN							DESEMPEÑO							TOTALES			NIVELES		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	D1	D2	Var	D1-n	D2-n	Var-n2	
1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	27	24	51	bueno	bueno	bueno	
2	4	4	4	3	3	2	3	2	3	5	3	3	3	23	19	42	bueno	regular	bueno	
3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	24	19	43	bueno	regular	bueno	
4	3	3	3	3	3	3	1	2	2	4	2	4	2	19	16	35	regular	malo	mala	
5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	27	23	50	bueno	bueno	bueno	
6	4	4	4	3	4	3	4	2	3	5	2	3	2	26	17	43	bueno	regular	bueno	
7	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	3	4	25	22	47	bueno	bueno	bueno	
8	4	3	4	3	2	4	3	3	3	4	2	3	3	23	18	41	bueno	regular	regular	
9	4	2	3	4	1	4	4	4	4	5	3	4	3	22	23	45	bueno	bueno	bueno	
10	3	1	4	1	3	3	3	3	3	4	2	3	2	18	17	35	regular	regular	mala	
11	1	1	3	3	1	2	2	2	2	4	2	4	1	13	15	28	malo	malo	mala	
12	2	2	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	2	16	14	30	malo	malo	mala	
13	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	19	19	38	regular	regular	regular	
14	3	2	2	3	4	3	3	3	2	4	2	3	3	20	17	37	regular	regular	regular	
15	2	3	2	2	1	1	1	2	3	3	1	3	1	12	13	25	malo	malo	mala	
16	2	3	2	2	2	1	1	2	3	4	1	4	1	13	15	28	malo	malo	mala	
17	2	3	2	3	2	2	2	2	2	5	2	3	2	16	16	32	malo	malo	mala	
18	1	3	3	1	3	1	3	2	3	5	1	3	3	15	17	32	malo	regular	mala	
19	3	1	4	1	2	2	1	2	2	5	2	4	1	14	16	30	malo	malo	mala	
20	2	2	2	3	1	3	1	1	1	4	1	3	1	14	11	25	malo	malo	mala	
21	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4	2	2	3	20	17	37	regular	regular	regular	
22	4	2	2	2	1	2	2	1	2	4	1	3	2	15	13	28	malo	malo	mala	
23	3	1	3	4	4	4	4	4	2	5	4	5	5	23	25	48	bueno	bueno	bueno	
24	4	4	2	2	4	2	4	3	3	4	2	3	3	22	18	40	bueno	regular	regular	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	28	26	54	bueno	bueno	bueno	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	24	52	bueno	bueno	bueno	
27	3	1	2	2	2	2	3	3	3	4	1	4	3	15	18	33	malo	regular	mala	
28	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	5	25	26	51	bueno	bueno	bueno	
29	1	2	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2	2	14	16	30	malo	malo	mala	
30	1	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	13	18	31	malo	regular	mala	
31	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	14	15	29	malo	malo	mala	
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	7	9	16	malo	malo	mala	
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	7	8	15	malo	malo	mala	
34	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	12	28	malo	malo	mala	
35	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	12	28	malo	malo	mala	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	21	20	41	regular	regular	regular	
37	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	13	16	29	malo	malo	mala	
38	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	14	15	29	malo	malo	mala	
39	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	14	15	29	malo	malo	mala	
40	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	14	15	29	malo	malo	mala	
41	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	14	15	29	malo	malo	mala	
42	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	14	18	32	malo	regular	mala	
43	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	15	18	33	malo	regular	mala	
44	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	14	15	29	malo	malo	mala	
45	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	14	19	33	malo	regular	mala	
46	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	2	15	16	31	malo	malo	mala	
47	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	14	14	28	malo	malo	mala	
48	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	14	14	28	malo	malo	mala	
49	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	15	19	34	malo	regular	mala	
50	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	15	15	30	malo	malo	mala	

51	2	2	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2	2	15	16	31	malo	malo	mala
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	21	20	41	regular	regular	regular
53	2	2	2	2	2	2	1	1	1	5	1	1	1	13	10	23	malo	malo	mala
54	3	2	2	3	4	3	3	3	2	4	2	3	3	20	17	37	regular	regular	regular
55	2	3	2	2	1	1	1	2	3	3	1	3	1	12	13	25	malo	malo	mala
56	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	14	15	29	malo	malo	mala
57	1	1	1	1	1	1	2	1	1	4	1	4	1	8	12	20	malo	malo	mala
58	1	3	2	2	2	2	3	3	3	5	2	3	3	15	19	34	malo	regular	mala
59	3	4	4	4	4	4	3	2	2	5	4	3	3	24	19	43	bueno	regular	buena
60	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	18	10	28	regular	malo	mala
61	3	3	2	1	2	1	2	2	2	5	1	2	1	14	13	27	malo	malo	mala
62	3	3	3	1	4	5	3	4	4	4	4	4	5	22	25	47	bueno	bueno	buena
63	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	27	18	45	bueno	regular	buena
64	4	4	4	3	3	2	3	3	3	5	3	3	3	23	20	43	bueno	regular	buena
65	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	24	19	43	bueno	regular	buena
66	3	3	3	3	4	3	1	2	2	2	2	4	2	20	14	34	regular	malo	mala
67	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	27	22	49	bueno	bueno	buena
68	4	4	4	3	4	2	4	2	3	5	2	2	2	25	16	41	bueno	malo	regular
69	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	26	21	47	bueno	bueno	buena
70	4	3	4	3	2	4	3	3	3	4	2	3	3	23	18	41	bueno	regular	regular
71	4	2	3	4	1	4	4	4	4	5	3	4	3	22	23	45	bueno	bueno	buena
72	3	1	4	1	3	3	3	3	3	5	2	3	2	18	18	36	regular	regular	regular
73	1	1	3	3	1	2	2	2	2	5	2	4	1	13	16	29	malo	malo	mala
74	2	2	2	2	2	3	3	2	2	5	2	2	2	16	15	31	malo	malo	mala
75	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	19	19	38	regular	regular	regular
76	3	2	2	3	4	3	3	3	3	5	2	3	3	20	19	39	regular	regular	regular
77	3	3	3	1	3	3	3	3	2	5	2	3	3	19	18	37	regular	regular	regular
78	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	18	40	bueno	regular	regular
79	2	2	2	1	2	2	2	2	2	5	1	3	3	13	16	29	malo	malo	mala
80	2	2	2	2	1	2	2	2	2	5	3	2	2	13	16	29	malo	malo	mala
81	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	14	13	27	malo	malo	mala
82	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	23	21	44	bueno	bueno	buena
83	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	14	12	26	malo	malo	mala
84	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	29	24	53	bueno	bueno	buena
85	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	3	3	23	19	42	bueno	regular	buena
86	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	2	9	10	19	malo	malo	mala
87	1	3	1	2	2	2	1	2	2	1	3	2	4	12	14	26	malo	malo	mala
88	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	19	17	36	regular	regular	regular
89	2	3	4	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	21	17	38	regular	regular	regular
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	28	26	54	bueno	bueno	buena
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	24	52	bueno	bueno	buena
92	3	3	4	4	3	2	2	3	3	5	3	4	3	21	21	42	regular	bueno	buena
93	2	3	3	2	1	2	3	2	2	4	4	4	2	16	18	34	malo	regular	mala
94	2	2	1	2	4	3	3	2	3	4	2	2	3	17	16	33	malo	malo	mala
95	3	5	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	21	18	39	regular	regular	regular
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	4	4	21	21	42	regular	bueno	buena
97	1	2	3	3	1	3	3	3	2	5	1	2	3	16	16	32	malo	malo	mala
98	3	3	2	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	19	15	34	regular	malo	mala
99	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	17	19	36	malo	regular	regular
100	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	17	15	32	malo	malo	mala
101	1	3	3	2	1	1	2	3	2	5	1	4	3	13	18	31	malo	regular	mala
102	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	2	4	3	22	19	41	bueno	regular	regular
103	2	4	4	2	4	4	4	4	5	4	2	4	4	24	23	47	bueno	bueno	buena

104	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	29	25	54	bueno	bueno	buena
105	4	3	4	1	2	3	3	3	3	4	2	4	3	20	20	40	regular	regular	regular
106	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	23	19	42	bueno	regular	buena
107	2	2	1	1	4	2	2	2	2	2	1	3	2	14	14	28	malo	malo	mala
108	2	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	16	18	34	malo	regular	mala
109	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4	24	19	43	bueno	regular	buena
110	3	3	3	3	1	1	3	3	2	5	2	5	3	17	20	37	malo	regular	regular
111	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4	4	22	20	42	bueno	regular	buena
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	18	39	regular	regular	regular
113	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	20	17	37	regular	regular	regular
114	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	32	28	60	bueno	bueno	buena
115	3	3	2	2	3	3	2	2	3	5	3	3	3	18	19	37	regular	regular	regular
116	2	2	2	1	1	2	2	2	3	5	3	2	3	12	18	30	malo	regular	mala
117	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	26	24	50	bueno	bueno	buena
118	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	14	12	26	malo	malo	mala
119	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	14	12	26	malo	malo	mala
120	3	3	4	3	3	1	3	3	2	4	2	4	3	20	18	38	regular	regular	regular
121	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	16	14	30	malo	malo	mala
122	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	1	4	4	26	22	48	bueno	bueno	buena
123	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	15	6	21	malo	malo	mala
124	3	3	3	1	3	3	3	3	2	5	2	3	3	19	18	37	regular	regular	regular
125	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	18	40	bueno	regular	regular
126	2	2	2	1	2	2	2	2	2	5	1	3	3	13	16	29	malo	malo	mala
127	2	2	2	2	1	2	2	2	2	5	3	2	2	13	16	29	malo	malo	mala
128	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	14	13	27	malo	malo	mala
129	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	23	21	44	bueno	bueno	buena
130	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	14	12	26	malo	malo	mala
131	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	29	24	53	bueno	bueno	buena
132	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	3	3	23	19	42	bueno	regular	buena
133	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	2	9	10	19	malo	malo	mala
134	2	1	1	3	2	3	1	2	1	1	1	1	2	13	8	21	malo	malo	mala
135	2	3	2	3	2	2	2	1	2	5	1	3	3	16	15	31	malo	malo	mala
136	3	3	3	1	1	1	1	1	3	2	3	3	3	13	15	28	malo	malo	mala
137	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	23	22	45	bueno	bueno	buena
138	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	19	18	37	regular	regular	regular
139	2	2	3	3	1	3	3	2	3	3	2	5	3	17	18	35	malo	regular	mala
140	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	24	50	bueno	bueno	buena
141	2	4	2	2	3	4	2	3	4	2	2	4	2	19	17	36	regular	regular	regular
142	4	3	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	28	28	56	bueno	bueno	buena
143	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	26	21	47	bueno	bueno	buena
144	1	1	1	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	13	6	19	malo	malo	mala
145	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	3	3	18	14	32	regular	malo	mala
146	3	3	1	1	5	2	3	3	3	5	3	3	3	18	22	40	regular	bueno	regular
147	3	3	3	4	2	3	2	2	2	4	4	3	2	20	17	37	regular	regular	regular
148	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	2	3	3	19	19	38	regular	regular	regular
149	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	18	40	bueno	regular	regular
150	4	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	30	26	56	bueno	bueno	buena
151	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	9	6	15	malo	malo	mala
152	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	23	20	43	bueno	regular	buena
153	3	4	5	4	4	4	4	3	3	5	4	5	3	28	23	51	bueno	bueno	buena
154	2	3	2	2	1	3	2	3	3	5	1	3	3	15	18	33	malo	regular	mala
155	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	30	65	bueno	bueno	buena
156	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	30	65	bueno	bueno	buena

157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	18	39	regular	regular	regular
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	18	39	regular	regular	regular
159	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	30	65	bueno	bueno	buena
160	4	3	5	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	27	25	52	bueno	bueno	buena
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	24	52	bueno	bueno	buena
162	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	32	27	59	bueno	bueno	buena
163	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	21	20	41	regular	regular	regular
164	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	14	6	20	malo	malo	mala
165	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	33	28	61	bueno	bueno	buena
166	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	28	28	56	bueno	bueno	buena
167	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	27	26	53	bueno	bueno	buena
168	1	2	3	3	1	5	5	4	4	4	4	4	5	20	26	46	regular	bueno	buena
169	3	3	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	23	30	53	bueno	bueno	buena
170	3	3	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	23	30	53	bueno	bueno	buena
171	2	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	23	30	53	bueno	bueno	buena
172	1	3	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	18	24	42	regular	bueno	buena
173	3	3	3	2	3	3	4	3	5	3	4	4	4	21	23	44	regular	bueno	buena
174	2	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	26	30	56	bueno	bueno	buena
175	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	31	30	61	bueno	bueno	buena
176	4	3	4	1	2	4	5	5	5	5	5	5	5	23	30	53	bueno	bueno	buena
177	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	27	30	57	bueno	bueno	buena
178	2	2	1	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	17	18	35	malo	regular	mala
179	2	3	3	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	22	30	52	bueno	bueno	buena
180	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	3	4	4	25	26	51	bueno	bueno	buena
181	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	1	16	11	27	malo	malo	mala
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	24	52	bueno	bueno	buena
183	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	18	12	30	regular	malo	mala
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	24	52	bueno	bueno	buena
185	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	20	12	32	regular	malo	mala
186	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	5	4	5	28	25	53	bueno	bueno	buena
187	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	22	21	43	bueno	bueno	buena
188	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	30	65	bueno	bueno	buena
189	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	29	27	56	bueno	bueno	buena
190	2	2	2	4	2	2	2	2	1	4	1	1	3	16	12	28	malo	malo	mala
191	5	5	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	28	30	58	bueno	bueno	buena
192	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	34	30	64	bueno	bueno	buena
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	28	23	51	bueno	bueno	buena
194	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	26	22	48	bueno	bueno	buena
195	4	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	5	31	26	57	bueno	bueno	buena
196	4	3	3	4	2	4	3	4	3	2	3	2	2	23	16	39	bueno	malo	regular
197	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	3	4	4	25	23	48	bueno	bueno	buena
198	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	3	4	28	24	52	bueno	bueno	buena
199	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	15	15	30	malo	malo	mala
200	3	3	3	2	2	2	3	3	3	5	3	4	3	18	21	39	regular	bueno	regular
201	5	3	3	3	2	3	3	4	3	5	2	3	3	22	20	42	bueno	regular	buena
202	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	6	13	malo	malo	mala
203	1	2	2	1	2	1	3	1	2	3	2	1	2	12	11	23	malo	malo	mala
204	2	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	16	13	29	malo	malo	mala
205	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	20	24	44	regular	bueno	buena
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	18	39	regular	regular	regular
207	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	13	11	24	malo	malo	mala
208	3	4	4	5	3	4	5	5	3	5	4	3	4	28	24	52	bueno	bueno	buena
209	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	14	12	26	malo	malo	mala

210	2	2	3	1	2	2	3	2	3	5	2	3	2	15	17	32	malo	regular	mala
211	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	18	39	regular	regular	regular
212	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	5	4	4	23	24	47	bueno	bueno	buena
213	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	22	21	43	bueno	bueno	buena
214	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	29	27	56	bueno	bueno	buena
215	2	2	2	2	1	3	2	3	3	5	3	2	2	14	18	32	malo	regular	mala
216	1	3	1	2	2	2	1	2	2	1	3	2	4	12	14	26	malo	malo	mala
217	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	19	17	36	regular	regular	regular
218	2	3	4	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	21	17	38	regular	regular	regular
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	28	26	54	bueno	bueno	buena
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	24	52	bueno	bueno	buena
221	3	3	4	4	3	2	2	3	3	5	3	4	3	21	21	42	regular	bueno	buena
222	2	3	3	2	1	2	3	2	2	4	4	4	2	16	18	34	malo	regular	mala
223	2	2	1	2	4	3	3	2	3	4	2	2	3	17	16	33	malo	malo	mala
224	3	5	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	21	18	39	regular	regular	regular
225	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	4	4	21	21	42	regular	bueno	buena
226	1	2	3	3	1	3	3	3	2	5	1	2	3	16	16	32	malo	malo	mala
227	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	19	17	36	regular	regular	regular
228	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	17	19	36	malo	regular	regular
229	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	17	15	32	malo	malo	mala
230	1	3	3	2	1	1	2	3	2	5	1	4	3	13	18	31	malo	regular	mala
231	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	2	4	3	22	19	41	bueno	regular	regular
232	2	4	4	2	4	4	4	4	5	4	2	4	4	24	23	47	bueno	bueno	buena
233	1	1	2	2	1	1	1	1	3	2	3	3	3	9	15	24	malo	malo	mala
234	4	4	3	3	4	3	4	3	3	5	2	4	3	25	20	45	bueno	regular	buena
235	1	1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	3	2	12	13	25	malo	malo	mala
236	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	2	4	2	20	18	38	regular	regular	regular
237	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	2	3	2	20	17	37	regular	regular	regular
238	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	25	18	43	bueno	regular	buena
239	1	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	36	regular	regular	regular
240	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	29	22	51	bueno	bueno	buena
241	2	3	3	3	3	4	3	2	1	4	1	2	2	21	12	33	regular	malo	mala
242	3	3	3	3	4	2	3	3	3	5	1	4	3	21	19	40	regular	regular	regular
243	2	2	4	4	4	3	3	3	3	5	1	2	3	22	17	39	bueno	regular	regular
244	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	22	18	40	bueno	regular	regular
245	1	4	4	1	2	2	4	4	1	4	4	1	3	18	17	35	regular	regular	mala
246	3	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	25	21	46	bueno	bueno	buena
247	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	25	21	46	bueno	bueno	buena
248	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	19	17	36	regular	regular	regular
249	3	5	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	26	19	45	bueno	regular	buena
250	2	2	3	3	1	1	1	3	2	1	1	2	1	13	10	23	malo	malo	mala
251	3	3	1	2	2	1	3	3	1	2	1	1	2	15	10	25	malo	malo	mala
252	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	4	4	17	18	35	malo	regular	mala
253	4	3	3	1	1	1	3	3	2	3	1	1	2	16	12	28	malo	malo	mala
254	1	2	1	1	2	1	3	3	4	5	2	2	1	11	17	28	malo	regular	mala
255	2	2	3	5	1	1	1	3	3	4	3	2	1	15	16	31	malo	malo	mala
256	1	1	2	5	1	4	1	1	1	5	3	1	1	15	12	27	malo	malo	mala
257	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	23	26	49	bueno	bueno	buena
258	3	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	25	24	49	bueno	bueno	buena
259	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	19	15	34	regular	malo	mala
260	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	24	18	42	bueno	regular	buena
261	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	3	3	26	21	47	bueno	bueno	buena
262	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	25	20	45	bueno	regular	buena

263	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	25	20	45	bueno	regular	bueno
264	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	16	10	26	malo	malo	mala
265	1	1	3	3	3	3	2	2	2	1	1	3	2	16	10	26	malo	malo	mala
266	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	11	7	18	malo	malo	mala
267	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	26	21	47	bueno	bueno	bueno
268	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	21	14	35	regular	malo	mala
269	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	17	9	26	malo	malo	mala
270	3	3	4	4	1	3	3	2	3	2	3	4	4	21	18	39	regular	regular	regular
271	3	2	2	2	3	2	2	2	3	5	3	4	3	16	20	36	malo	regular	regular
272	4	4	3	3	4	3	4	3	3	5	4	3	3	25	21	46	bueno	bueno	bueno
273	2	2	2	3	4	4	4	3	3	5	4	3	2	21	20	41	regular	regular	regular
274	1	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	13	14	27	malo	malo	mala
275	2	1	1	2	1	4	2	2	2	2	1	2	2	13	11	24	malo	malo	mala
276	2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2	2	1	11	8	19	malo	malo	mala
277	2	2	2	3	2	4	3	2	2	5	4	2	2	18	17	35	regular	regular	mala
278	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	23	22	45	bueno	bueno	bueno
279	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	21	22	43	regular	bueno	bueno
280	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	21	22	43	regular	bueno	bueno
281	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	13	9	22	malo	malo	mala
282	2	1	1	2	3	2	2	2	4	4	4	3	2	13	19	32	malo	regular	mala
283	3	3	3	3	4	3	3	2	2	5	4	3	3	22	19	41	bueno	regular	regular
284	2	2	2	3	3	2	2	3	3	5	4	3	3	16	21	37	malo	bueno	regular
285	2	2	3	3	1	3	2	2	2	4	2	2	2	16	14	30	malo	malo	mala
286	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	15	11	26	malo	malo	mala
287	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	11	7	18	malo	malo	mala
288	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	2	1	10	7	17	malo	malo	mala
289	2	1	1	1	1	5	1	2	2	1	1	1	1	12	8	20	malo	malo	mala
290	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	25	21	46	bueno	bueno	bueno
291	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	23	20	43	bueno	regular	bueno
292	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	3	4	4	15	21	36	malo	bueno	regular
293	3	3	2	2	3	2	2	3	3	5	3	3	3	17	20	37	malo	regular	regular
294	2	2	3	3	1	3	2	2	2	4	2	2	2	16	14	30	malo	malo	mala
295	4	4	3	3	3	4	4	3	3	5	3	3	3	25	20	45	bueno	regular	bueno
296	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	4	16	16	32	malo	malo	mala
297	2	2	2	2	1	1	1	3	3	2	3	2	3	11	16	27	malo	malo	mala
298	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3	4	3	3	9	19	28	malo	regular	mala
299	2	2	2	2	3	2	2	3	3	4	3	4	3	15	20	35	malo	regular	mala
300	2	2	2	2	1	1	2	1	2	3	2	1	1	12	10	22	malo	malo	mala
301	2	1	1	2	3	2	3	2	1	5	2	2	2	14	14	28	malo	malo	mala
302	2	2	2	2	1	2	1	2	2	4	2	2	1	12	13	25	malo	malo	mala
303	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	1	1	12	11	23	malo	malo	mala
304	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	15	12	27	malo	malo	mala
305	3	3	2	2	2	2	2	2	3	5	3	3	3	16	19	35	malo	regular	mala
306	2	2	1	1	21	1	2	2	3	2	1	1	1	30	10	40	bueno	malo	regular
307	2	2	2	4	3	3	3	2	2	4	2	3	2	19	15	34	regular	malo	mala
308	2	1	1	1	2	3	2	2	1	4	2	1	1	12	11	23	malo	malo	mala
309	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	23	19	42	bueno	regular	bueno
310	3	4	4	3	4	3	4	3	3	5	3	3	3	25	20	45	bueno	regular	bueno
311	2	2	2	3	2	2	2	2	3	5	3	3	3	15	19	34	malo	regular	mala
312	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	21	25	46	regular	bueno	bueno
313	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	23	22	45	bueno	bueno	bueno
314	2	2	3	3	1	1	2	2	3	3	3	2	3	14	16	30	malo	malo	mala
315	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	17	20	37	malo	regular	regular

316	1	2	2	3	2	2	3	1	3	3	2	2	3	15	14	29	malo	malo	mala
317	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	19	16	35	regular	malo	mala
318	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	24	23	47	bueno	bueno	buena
319	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	23	23	46	bueno	bueno	buena
320	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	23	19	42	bueno	regular	buena
321	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	13	20	33	malo	regular	mala
322	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	17	16	33	malo	malo	mala
323	2	2	2	3	1	1	2	1	2	2	2	3	3	13	13	26	malo	malo	mala
324	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	22	23	45	bueno	bueno	buena
325	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	18	20	38	regular	regular	regular
326	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	18	23	41	regular	bueno	regular
327	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	21	22	43	regular	bueno	buena
328	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	19	23	42	regular	bueno	buena
329	2	2	2	1	1	1	1	3	3	2	2	2	3	10	15	25	malo	malo	mala
330	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	18	20	38	regular	regular	regular
331	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	16	17	33	malo	regular	mala
332	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	3	26	17	43	bueno	regular	buena
333	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	20	16	36	regular	malo	regular
334	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	16	14	30	malo	malo	mala
335	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	17	14	31	malo	malo	mala
336	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	18	39	regular	regular	regular
337	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	14	18	32	malo	regular	mala
338	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	18	15	33	regular	malo	mala
339	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	36	regular	regular	regular
340	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	26	24	50	bueno	bueno	buena
341	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	24	27	51	bueno	bueno	buena
342	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	24	21	45	bueno	bueno	buena
343	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	23	22	45	bueno	bueno	buena
344	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	4	4	20	22	42	regular	bueno	buena
345	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	24	21	45	bueno	bueno	buena
346	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	21	20	41	regular	regular	regular
347	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	25	22	47	bueno	bueno	buena
348	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	24	20	44	bueno	regular	buena
349	3	4	4	4	3	5	5	5	3	3	3	4	4	28	22	50	bueno	bueno	buena
350	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	25	28	53	bueno	bueno	buena
351	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	24	25	49	bueno	bueno	buena
352	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	24	20	44	bueno	regular	buena
353	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	25	20	45	bueno	regular	buena
354	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	3	3	26	24	50	bueno	bueno	buena
355	4	3	3	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	25	24	49	bueno	bueno	buena
356	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	5	5	5	27	28	55	bueno	bueno	buena
357	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	23	21	44	bueno	bueno	buena
358	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	5	25	22	47	bueno	bueno	buena
359	2	2	2	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	17	21	38	malo	bueno	regular
360	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	24	21	45	bueno	bueno	buena
361	3	3	4	3	3	5	5	3	4	4	4	3	3	26	21	47	bueno	bueno	buena
362	4	3	3	2	2	2	3	3	2	4	4	4	3	19	20	39	regular	regular	regular
363	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	24	24	48	bueno	bueno	buena
364	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	23	23	46	bueno	bueno	buena
365	3	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	5	25	28	53	bueno	bueno	buena
366	4	4	3	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	25	22	47	bueno	bueno	buena
367	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	25	20	45	bueno	regular	buena
368	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	19	22	41	regular	bueno	regular

369	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	24	17	41	bueno	regular	regular
370	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	23	20	43	bueno	regular	buena
371	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	25	20	45	bueno	regular	buena
372	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	25	20	45	bueno	regular	buena
373	3	3	4	4	4	2	3	1	3	4	4	5	5	23	22	45	bueno	bueno	buena

## ANEXO 11

### Solicitud de Autorización para aplicación de instrumento

*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"*



Solicitud para aplicación de instrumento

Tumbes 02 de junio de 2022

Ing. Raúl Adolfo Linares Manchego  
Gerente General  
Unidad Ejecutora Agua Tumbes

Por medio del presente me dirijo a Ud. en esta oportunidad para saludarle y a la vez comunicarle que estoy llevando a cabo la investigación denominada "Calidad del Servicio y la Percepción de los Usuarios de la Unidad Ejecutora Agua Tumbes, Año 2022" para obtener el grado académico de maestro en gestión pública.

El objetivo principal de la investigación es Establecer la relación existente entre la calidad del servicio y la percepción del usuario en la Unidad Ejecutora Agua Tumbes, año 2022.

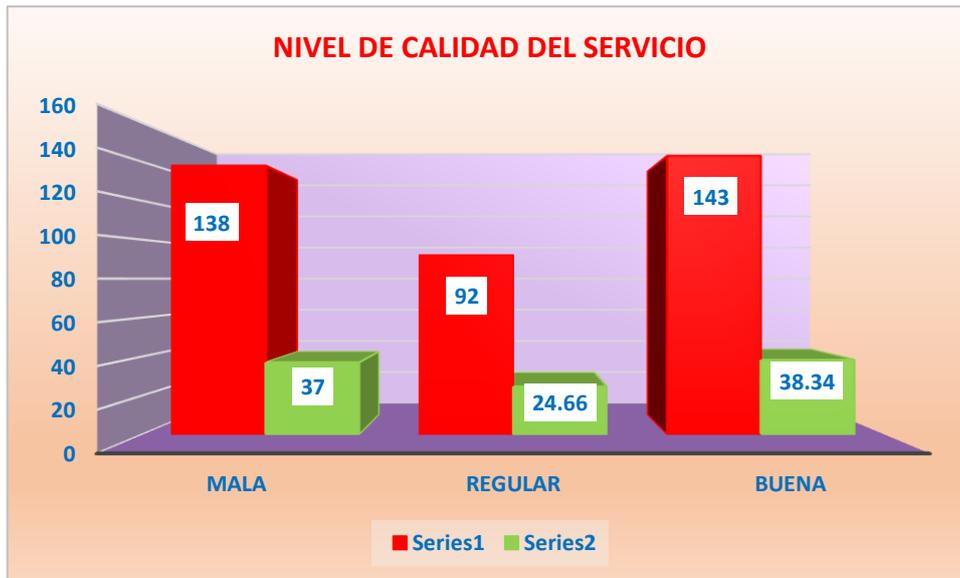
Por los motivos expuestos es que recorro a su persona con la finalidad de solicitar su autorización para que la aplicación de las 373 encuestas a los usuarios, como instrumento de mi investigación, sea realizada en el área de atención al cliente.

Sin otro particular, agradezco de antemano su apoyo.

Cordialmente,

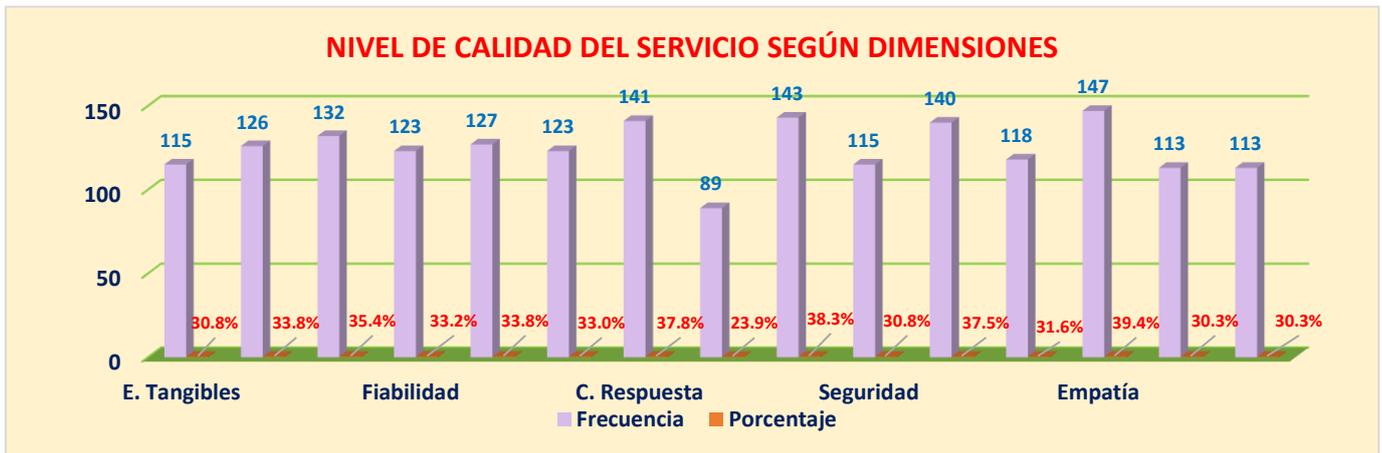
Jady Judith C. López More  
DNI: 46098507

## ANEXO 11: Nivel de calidad del servicio



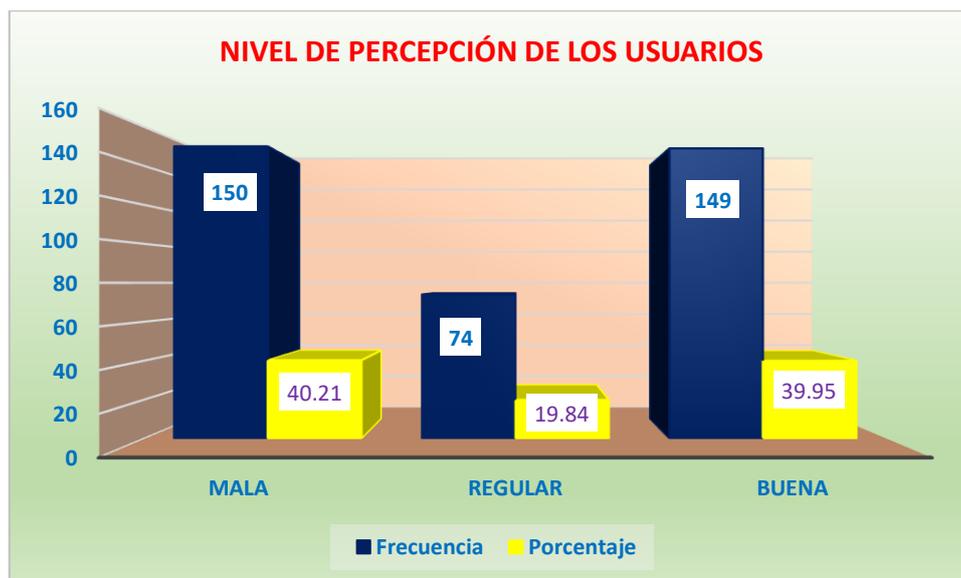
Fuente: Base de datos de la investigación

## ANEXO 12: Nivel de calidad del servicio según dimensiones



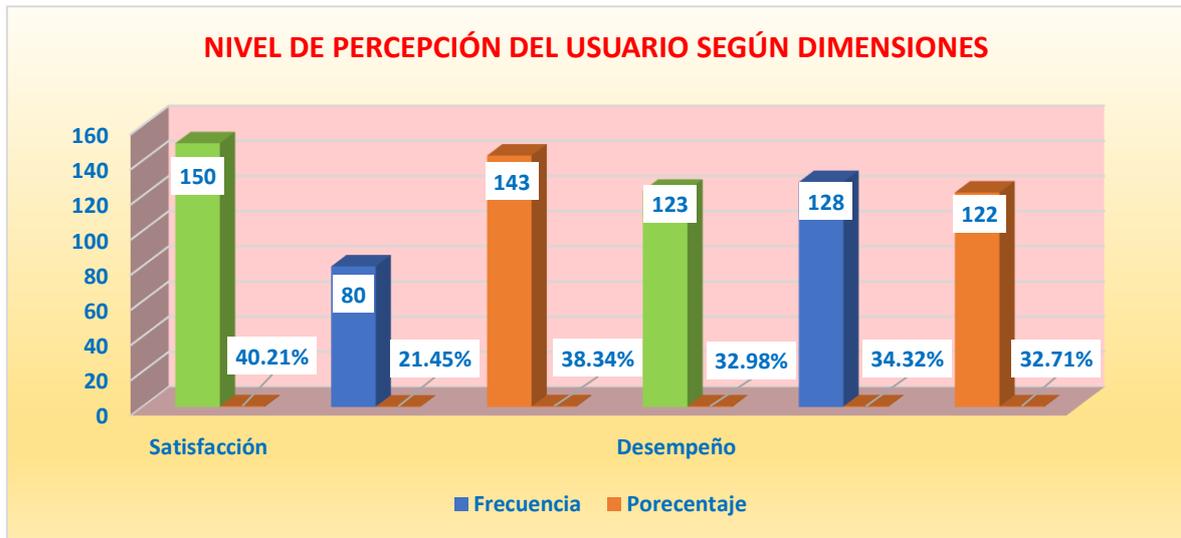
Fuente: Base de datos de la investigación

### ANEXO 13: Nivel de percepción de los usuarios



Fuente: Base de datos de la investigación

## ANEXO 14: Nivel de percepción de los usuarios según dimensiones



Fuente: Base de datos de la investigación



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, TERRONES MARREROS MARIO ANDRES, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad del Servicio y la Percepción de los Usuarios de Una Unidad Ejecutora de Saneamiento, Perú 2022", cuyo autor es LOPEZ MORE JADY JUDITH CARMELINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 06 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
TERRONES MARREROS MARIO ANDRES <b>DNI:</b> 17979641 <b>ORCID:</b> 0000-0001-7841-9977	Firmado electrónicamente por: MATERRONESM el 12-08-2022 17:13:12

Código documento Trilce: TRI - 0397152