

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS  
LA CALIDAD DE SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO  
DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE SUPE - BARRANCA,  
AÑO 2017**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. ADM. ORTIZ MARÍN, RICARDO PIERO  
BACH. ADM. URRIETA MARZANO, KEVIN ALONSO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN**

**ASESOR:**

**Mg. GONZALES AÑORGA, CARLOS MÁXIMO**

**HUACHO**

**2018**



## DEDICATORIA

A Dios, por darnos la fortaleza, estar junto a nosotros y permitirnos culminar una de nuestras primeras metas a pesar de los obstáculos en el camino. A nuestros padres, por ser nuestro apoyo incondicional y darnos la confianza y oportunidad de demostrarles nuestra capacidad como futuros profesionales. Y en general a todas aquellas personas que aportaron para contribuir en esta gran meta de obtener nuestro Título Profesional.

*Ricardo Piero Ortiz Marín y Kevin Alonso Urrieta Marzano*

## AGRADECIMIENTO

A cada uno de nuestros padres a quienes queremos que vean en nosotros un ejemplo de superación, A cada una de nuestras familias y amigos quienes nos ayudaron a encaminar este trabajo. Asimismo agradecer por sus motivaciones por seguir adelante y por acompañarnos incondicionalmente en los momentos buenos y malos. Gracias por todo el apoyo en este desafío. A los docentes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, principalmente al Mg. Gonzales Añorga, Carlos Máximo, asesor del presente trabajo de investigación, por su apoyo constante e incondicional en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A los miembros del jurado, por las observaciones y sugerencias oportunas, que permitieron alcanzar y lograr los objetivos del trabajo. A la Municipalidad Distrital de Supe, de la Provincia de Barranca, al Alcalde y sus trabajadores, quienes contribuyeron en el desarrollo del presente trabajo, por brindarnos las facilidades necesarias para el caso; y a todos quienes hicieron posible la realización de nuestra tesis que perdurara en las futuras generaciones.

*Ricardo Piero Ortiz Marín y Kevin Alonso Urrieta Marzano*

## INDICE

|  |           |
|--|-----------|
| DEDICATORIA  | ii        |
| AGRADECIMIENTO                                     | iii       |
| RESUMEN  | viii      |
| ABSTRACT   | ix        |
| INTRODUCCION                                       | x         |
| CAPÍTULO I   | 11        |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA                         | 11        |
| <b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b> | <b>11</b> |
| <b>1.2 Formulación del problema</b>                | <b>13</b> |
| 1.2.1 Problema general                             | 13        |
| 1.2.2 Problemas específicos                        | 13        |
| <b>1.3 Objetivos de la investigación</b>           | <b>14</b> |
| 1.3.1 Objetivo general                             | 14        |
| 1.3.2 Objetivos específicos                        | 14        |
| <b>1.4 Justificación de la investigación</b>       | <b>14</b> |
| CAPÍTULO II  | 16        |
| MARCO TEÓRICO                                      | 16        |
| <b>2.1 Antecedentes de la investigación</b>        | <b>16</b> |
| 2.1.1 Investigaciones internacionales              | 16        |
| 2.1.2 Investigaciones nacionales                   | 18        |
| <b>2.2 Bases teóricas</b>                          | <b>23</b> |
| <b>2.3 Definición de términos básicos</b>          | <b>35</b> |
| <b>2.4 Formulación de hipótesis.</b>               | <b>37</b> |
| 2.4.1 Hipótesis general                            | 37        |
| 2.4.2 Hipótesis específicas                        | 37        |
| CAPÍTULO III                                       | 38        |
| METODOLOGÍA  | 38        |
| <b>3.1 Diseño metodológico</b>                     | <b>38</b> |
| 3.1.1 Tipo de investigación                        | 38        |
| 3.1.2 Nivel de Investigación                       | 38        |

|   |   |           |
|---|---|-----------|
| <b>3.1.3</b>                              | <b>Diseño de la investigación</b>                       | <b>39</b> |
| <b>3.2</b>                                | <b>Población y muestra</b>                              | <b>39</b> |
| <b>3.3</b>                                | <b>Operacionalización de variables</b>                  | <b>41</b> |
| <b>3.4</b>                                | <b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos.</b> | <b>42</b> |
| <b>3.4.1</b>                              | <b>Técnicas a emplear</b>                               | <b>42</b> |
| <b>3.4.2</b>                              | <b>Descripción de instrumentos</b>                      | <b>42</b> |
| <b>3.5</b>                                | <b>Técnicas para el procesamiento de información</b>    | <b>43</b> |
| CAPÍTULO IV                               | 44  |           |
| RESULTADOS                                | 44  |           |
| <b>4.1</b>                                | <b>Descripción de los resultados</b>                    | <b>44</b> |
| <b>4.2</b>                                | <b>Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov</b>       | <b>53</b> |
| <b>4.3</b>                                | <b>Contrastación de hipótesis</b>                       | <b>54</b> |
| CAPÍTULO V                                | 60  |           |
| DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 60  |           |
| <b>5.1</b>                                | <b>Análisis y Discusión</b>                             | <b>60</b> |
| <b>5.3</b>                                | <b>Recomendaciones</b>                                  | <b>64</b> |
| CAPÍTULO VI                               | 66  |           |
| FUENTES DE INFORMACIÓN                    | 66  |           |
| <b>6.1</b>                                | <b>Fuentes bibliográficas</b>                           | <b>66</b> |
| ANEXOS                                    | 68  |           |
| <b>Matriz de consistencia</b>             |   | <b>72</b> |

## INDICE DE TABLAS

Pág.

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 1:</b> Respuesta de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Supe – Barranca, 2017 sobre los niveles de Calidad de servicio.....      | 45 |
| <b>Tabla 2:</b> Respuesta de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Supe – Barranca, año 2017, sobre los niveles de Confiabilidad.....       | 46 |
| <b>Tabla 3:</b> Respuesta de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Supe – Barranca, año 2017, sobre los niveles de Competencia.....         | 47 |
| <b>Tabla 4:</b> Respuesta de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Supe – Barranca, año 2017, sobre los niveles de Accesibilidad.....       | 48 |
| <b>Tabla 5:</b> Respuesta de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Supe – Barranca, 2017 sobre los niveles de Satisfacción del Usuario..... | 49 |
| <b>Tabla 6:</b> Respuesta de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Supe – Barranca, 2017 sobre los niveles de Tangibilidad.....             | 50 |
| <b>Tabla 7:</b> Respuesta de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Supe – Barranca, 2017 sobre los niveles de Capacidad de Respuesta.....   | 51 |
| <b>Tabla 8:</b> Respuesta de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Supe – Barranca, año 2017, sobre los niveles de Empatía.....             | 52 |
| <b>Tabla 9:</b> Resultados de la prueba de bondad de ajuste Shapiro-Wilk .....  | 53 |
| <b>Tabla 10:</b> Correlación de Spearman .....  | 54 |
| <b>Tabla 11:</b> Correlación de Spearman .....  | 56 |
| <b>Tabla 12:</b> Correlación de Spearman .....  | 57 |
| <b>Tabla 13 :</b> Correlación de Spearman .....   | 59 |

## INDICE DE FIGURAS

|   | <b>Pág.</b> |
|---|-------------|
| <b>Figura 1:</b> Esquema del Modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988.. | 26          |
| <b>Figura 2:</b> Esquema del modelo SERVPERF de Cronin y Taylor, 1992 .....           | 27          |
| <b>Figura 3:</b> Niveles de Calidad de Servicio .....                                 | 45          |
| <b>Figura 4:</b> Niveles de Confiabilidad .....                                       | 46          |
| <b>Figura 5:</b> Nivel de Competencia .....   | 47          |
| <b>Figura 6:</b> Niveles de Accesibilidad .....                                       | 48          |
| <b>Figura 7:</b> Nivel de Satisfacción del Usuario .....                              | 49          |
| <b>Figura 8:</b> Niveles de Tangibilidad .....  | 50          |
| <b>Figura 9:</b> Nivel de Capacidad de Respuesta.....                                 | 51          |
| <b>Figura 10:</b> Niveles de Empatía .....  | 52          |
| <b>Figura 11:</b> Hipótesis General.....  | 55          |
| <b>Figura 12:</b> Hipótesis Especifica 1 .....  | 56          |
| <b>Figura 13:</b> Hipótesis Especifica 2 .....  | 58          |
| <b>Figura 14:</b> Hipótesis Especifica 3 .....  | 59          |

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar de qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del Distrito de Supe - Barranca, año 2017.

**Metodología:** El tipo de investigación fue aplicada de diseño cuasi experimental de tipo descriptivo y correlacional; la población estuvo conformada por 665 usuarios del mercado de Supe Pueblo. La muestra ajustada fue de 177 usuarios del mercado de Supe Pueblo; el estadístico para verificar la relación fue Rho de Spearman.

**Resultados:** Un 40.1% de la municipalidad del distrito de Supe - Barranca, año 2017 alcanzaron un nivel bueno en la variable calidad de servicio, un 37.9% consiguió un nivel muy bueno, un 11.9% obtuvo un nivel excelente, el 7.3% alcanzó un nivel regular y un 2.8% obtuvo un nivel deficiente respecto a la satisfacción del usuario un 41.2% de la municipalidad del distrito de Supe - Barranca, año 2017 alcanzaron un nivel muy bueno, un 28.8% consiguió un nivel excelente, un 21.5% obtuvo un nivel bueno, el 4.5% alcanzó un nivel regular y un 4.0% obtuvo un nivel deficiente. **Conclusiones:** Como se observa en tabla la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del Distrito de Supe - Barranca, año 2017. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.422**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja.

Palabras clave: Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario.



## ABSTRACT

**Objective:** Determine how the quality of service is related to the satisfaction of the users of the municipality of Supe - Barranca District, 2017. **Methodology:** The type of research was applied quasi-experimental design of descriptive and correlational type; the population consisted of 665 users of the Supe Pueblo fence. The adjusted sample was of 177 users of the Supe Pueblo fence; the statistician to verify the relationship was Spearman's Rho.

**Results:** 40.1% of the municipality of the district of Supe - Barranca, 2017 reached a good level in the quality of service variable, 37.9% achieved a very good level, 11.9% obtained an excellent level, 7.3% achieved a regular level and 2.8% obtained a deficient level with respect to user satisfaction 41.2% of the municipality of the district of Supe - Barranca, year 2017 reached a very good level, 28.8% achieved an excellent level, 21.5% obtained a good level, 4.5% reached a regular level and 4.0% reached a deficient level. **Conclusions:** As shown in the table, the asymptotic significance 0.000 is less than the level of significance 0.05, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted (hypothesis of the researcher). That is, the quality of service is significantly related to the satisfaction of users of the municipality of Supe - Barranca District, year 2017. In addition, Spearman's Rho correlation is 0.422, according to the Bisquerra scale said correlation is positive and low.

**Keywords:** Quality of Service and User Satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis denominada “Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Supe - Barranca, 2017”, tiene como propósito determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Supe; es decir la calidad con la que se presta el servicio para ejecutar dicho cargo permitiendo al personal desempeñar una mejor atención.

En la actualidad la calidad de atención al usuario es indispensable; para conseguirlo las entidades públicas cuentan con un área de gestión del talento humano que recluta y contrata al personal que reúna las competencias y requisitos básicos para el cargo, sin embargo, no está claro cuáles son las relaciones específicas que tienen dichas variables con la satisfacción al usuario. En esta tesis se demostrará con las pruebas estadísticas el grado de relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad del Distrito de Supe – Barranca.

Sin embargo, las recomendaciones que se sugieren en esta investigación permitirán mejorar la calidad de atención del Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe- Barranca.

La presente investigación está organizada en cuatro capítulos de la siguiente manera:

Capítulo I: planteamiento del problema, abarca la explicación de la realidad problemática, formulación del problema y objetivos de la investigación general y específico.

Capitulo II: Marco Teórico, establece los antecedentes de la investigación, definición de conceptos, bases teóricas, hipótesis general y específico.

Capitulo III: Contiene la metodología, el cual comprende el diseño metodológico, enfoque y tipo de investigación, población y muestra, técnica de recolección de datos y procesamiento de la información.

Capitulo IV: Contiene los resultados de la encuesta en tablas, figuras e interpretaciones.

Finalmente, en el capítulo V contiene la discusión, conclusión y recomendaciones de la presente investigación.

En esa perspectiva, los resultados de la presente investigación pretenden convertirse en conocimientos que, asumidos por las autoridades designadas de la gestión de la municipalidad del Distrito de Supe - Barranca, se podrán constituir en una valiosa herramienta para mejorar la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

El Distrito de Supe, fue creado mediante Ley del 2 de enero de 1857 en el gobierno del Presidente Ramón Castilla. En la costa Nor-Central del Perú, a escasas tres horas de Lima capital se encuentra el pueblo de Supe, de rumorosas y soleadas playas, con una campiña donde surgió la agricultura hace 5,000 años y en donde pasean, laboran y te esperan los hombres y mujeres de esta época que son los herederos del legado de Caral y los orígenes de la civilización.

El más destacado e ilustre hijo del pueblo de Supe es, indudablemente, Francisco Vidal Laos cuya memoria y ejemplo de amor a la patria y a la libertad pasean familiarmente entre nosotros aquí en Supe, este noble personaje fue el primer soldado del Perú tal como lo llamó don José de San Martín. En la Plaza central de Supe, un 5 de abril de 1819, al lado de otros grandes patriotas, dieron el grito de libertad de Supe, pronunciándose por la emancipación y el separatismo de la colonia española a la cual estábamos sometidos. Este hecho histórico libertario continuaba la heroica tradición de los pueblos del Perú y de los peruanos que siempre lucharon por conseguir nuestra independencia.

Está ubicado cerca al mar, por eso su playa principal es la Caleta Vidal lugar muy visitado por sus residentes durante el verano, por sus agradables olas y limpias arenas. Tiene una superficie de 516.3 km<sup>2</sup> y está ubicado sobre los 45 msnm. Su capital es la localidad de Supe, contando con una población de 28286 habitantes.

La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y una obligación indispensable en la Municipalidad Distrital de Supe. Esta tarea es una responsabilidad en conjunto tanto de todos los servidores públicos, como de la autoridad máxima de ella misma, toda institución pública tiene un compromiso con la comunidad de brindar servicio de calidad y en un plazo adecuado, esto implica la mejora de la condiciones de atención al público que acude a la Institución. Debemos entender que no a todos los trabajadores están en ese nivel.

Los trabajadores deben tomar en cuenta que los usuarios son lo más importante de una institución, porque sin ellos no existiría organización, pongamos un ejemplo; de qué pasaría cuando un usuario deja de pagar impuestos, arbitrios municipales y otros, simplemente la Municipalidad estaría en un déficit; es por eso de suma importancia brindar servicios de calidad a los usuarios y satisfacer todas sus expectativas.

En la institución se requiere que los colaboradores prioricen en la calidad del servicio. Se observa mucha insatisfacción de los usuarios porque no se prioriza sus necesidades importantes que aquejan al distrito; pues que seguramente habrá buenas razones para no hacerlo tal vez presupuestarias, técnicas de valores; y se tienen que comunicar estas razones para ajustar la expectativa de los usuarios; es decir, no generar o crear una falsa expectativa, solo ofrecer lo que está al alcance de la misma municipalidad. Si se consigue, hará coincidir la calidad programada con la que los usuarios esperan, en ese caso consideraremos que se cumplió con la calidad programada, quiere decir que la dirección por objetivos, control de gestión, se consiguió exactamente todo lo que tenía programado; seguro que al final del proceso la calidad percibida por los ciudadanos estará muy próxima a la que ellos esperaban. Es decir, estarán satisfechos y se habrá conseguido el objetivo de satisfacer las necesidades de los usuarios.

La prestación de servicio en la municipalidad de Supe es buena pero esta podría ser mejor ya que muchos de los usuarios manifiestan que sus necesidades no fueron atendidas, y si fueron atendidas también les demoró mucho tiempo. Se observó también que algunos servidores públicos o trabajadores, desconocen sus funciones, no están totalmente capacitados en el área que se desempeñarán, porque en realidad actualmente, los colaboradores de las instituciones públicas, no tienen una adecuada selección de personal, la situación es premeditada, porque tenemos que brindar a cada usuario que viene a resolver o solicitar el servicio, lo cual es muy importante y primordial para hablar de calidad de servicio.

Se observó a los ciudadanos salir de la municipalidad, quejándose de la demora, el trato, que no fueron atendidos sus demandas y consideran que el servicio que les brinda es pésimo en la municipalidad, manifiestan que hay muchos trámites

burocráticos de sus documentos la cual no contribuye a la rápida atención de las demandas de los usuarios y también no lograr satisfacer las expectativas o demandas de los usuarios.

Esto requiere que todos los colaboradores de la organización deben estar implicados, quienes deberán alinearse hacia el objetivo del logro de la calidad. Esto es especialmente relevante para la presente investigación ya que se indagó si todos los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Supe, sienten la responsabilidad de brindar calidad y se evaluó cuál fue la calidad de servicios brindados durante el año 2017. También se buscó demostrar si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Municipal Distrital de Supe, es importante saber cómo es el desempeño dentro de la entidad, si existen incentivos hacia los trabajadores, hay motivación o desinterés por parte de los mismos al brindar calidad. Estos problemas son los que me han motivado a realizar esta investigación para lo cual se formula el problema.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Determinar de qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del Distrito de Supe - Barranca, año 2017?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿De qué manera la confiabilidad se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Supe - Barranca, año 2017?
- ¿De qué manera la competencia se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Supe - Barranca, año 2017?

- ¿De qué manera la accesibilidad se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Supe - Barranca, año 2017?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar de qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del Distrito de Supe - Barranca, año 2017.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Determinar de qué manera la confiabilidad de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario de la municipalidad del distrito de Supe, año 2017.
- Determinar de qué manera la competencia de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario de la municipalidad del distrito de Supe, año 2017.
- Determinar de qué manera la accesibilidad de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario de la municipalidad del distrito de Supe, año 2017.

### **1.4 Justificación de la investigación**

Con la presente investigación se trata de entender y comprender la importancia de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Supe - Barranca. Y que nuestra ciudadanía conozca el verdadero papel que juega los funcionarios de nuestra localidad. Como también que tan beneficioso es la atención hacia los usuarios. La investigación busca conocer la calidad de servicio en relación a la satisfacción al usuario de la municipalidad distrital de Supe - Barranca; lo cual será muy importante en vista que su labor de competente esta

puesta en práctica a la atención del público. Además, cabe recalcar que son los actores directos que velan por el bienestar de la población en general. Asimismo, la solución que esta herramienta traerá a la Municipalidad Distrital de Supe, beneficiara en múltiples aspectos. Entre ellos dará una mejor imagen; que por consecuencia implicara un buen desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad.

La presente investigación servirá como base para la realización de estudios posteriores, se justifica por su aporte científico, sirviendo como fuente de muchas investigaciones ya que se está planteado bajo un instrumento científico que ayudara a muchas personas en su enriquecimiento académico y profesional que cabe recalcar de ser un aporte para nuestra sociedad en general, se alcanza en una propuesta metodológica para abordar problemas relacionados a lo investigado.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1 Investigaciones internacionales

Alvaraez C., Ieda Gelsi (2012) “satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales” el autor presenta su investigación en la Universidad Católica Andrés Bello en el área de Ingeniería. Con la finalidad de optar el título de Magister en Sistemas de Calidad. La investigación tiene como objetivo general: determinar el grado de satisfacción de los clientes, con respecto a la calidad del servicio ofrecido, en una red de supermercados del gobierno. Y objetivos específicos: definir el concepto de calidad de servicio ofrecido en una red de supermercados a nivel gubernamental, describir los criterios utilizados para la medición de calidad de servicio ofrecido en los servicios de supermercados y en las redes de supermercados gubernamentales y determinar el grado de satisfacción de los clientes de la red PDVAL respecto al servicio ofrecido. Metodológicamente la investigación es de tipo evaluativa de nivel descriptivo y su diseño de investigación es de campo no experimental transaccional. La población de la investigación fue de 3993 y su muestra 839 usuarios.

Conclusiones: que existe oportunidades de mejoras para lograr una satisfacción total, también el cliente considera que el servicio en PDVAL supera lo esperado, en relación a la dimensión “evidencia física”, debido a que la apariencia de las instalaciones físicas, la facilidad y conveniencia del desplazamiento, incluye la distribución de las secciones y colocación de los productos en las estanterías por otro lado el cliente considera que el servicio supera lo esperado, en relación con la dimensión “interacción personal”, indican que el personal de PDVAL es amable transmitiendo seguridad y percibe que el personal está dispuesto a ayudar a los clientes y que nunca están demasiado ocupado para orientarles a una mejor compra.

Sánchez Barrón, Luis Alberto (2012) “satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León”. El autor presenta su investigación en la Universidad Autónoma de Nuevo León,



facultad de Salud Pública y Nutrición, facultad de Odontología y facultad de Psicología; con la finalidad de obtener el Grado de Maestría en ciencias de la Salud Pública. La investigación tiene como objetivo general: Determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a consulta externa. Y objetivo específico: Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios de la consulta externa y determinar en qué medida los factores accesibilidad, infraestructura, el trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta están asociados a la satisfacción a fin de brindar propuestas de mejora a la Institución. Su diseño metodológico se trata de un estudio de tipo transversal, en el que se aplicó encuesta de satisfacción a los usuarios directos de la consulta externa de una unidad de medicina familiar de una Institución de Seguridad Social. El instrumento es una adaptación de la encuesta aplicada en el programa SICALIDAD previamente validada por expertos, en donde se tomaron en cuenta las dimensiones de infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta.

Resultado: Se encontró que la iluminación, la temperatura, el mobiliario, así como la limpieza están asociados a la satisfacción de los usuarios. El trato en el área de admisión, el trato al ser recibido por el médico, el trato recibido por el médico, y el trato recibido por el personal de salud están también asociados a la satisfacción del paciente. En cuanto a la accesibilidad: el tiempo de trámite de la consulta resultó estar asociado a la satisfacción. No así la percepción del tiempo de traslado a la unidad. El tiempo de espera en sala para ser atendido por el médico no resultó estar asociado a la satisfacción, sí el tiempo de duración de la consulta.

Espadero Narciso, Alejandro Rafael (2016) “Relación entre Desempeño y Satisfacción Laboral en el Departamento de Dirección Financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa” El autor presenta su investigación en la Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades y Escuela Profesional de Psicología Industrial. Previo a conferirle la licenciatura en Psicología Industrial/ Organizacional. La investigación tiene como Objetivo General: Identificar si existe relación entre satisfacción y desempeño laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa. Y Objetivos específicos: Identificar el nivel de satisfacción laboral en el personal del departamento de dirección financiera de la

Municipalidad de Santa Lucia Cotzumalguapa, de acuerdo a los factores, puesto de trabajo, ambiente de trabajo, comunicación y coordinación condiciones ambientales y motivación y reconocimiento, conocer las características desempeño laboral en el personal del departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucia Cotzumalguapa, con base a los factores, orientación de resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo y organización, Identificar la relación de género en cuanto al desempeño laboral e Identificar la relación de género en cuanto a satisfacción laboral. La investigación es de tipo descriptivo correlacional. Instrumento utilizado fue el cuestionario; con una muestra de 30 trabajadores.

Conclusiones: Los colaboradores de la dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa, manifestaron que no existe relación entre satisfacción y desempeño laboral, ya que poseen un nivel de incidencia de  $r=0.1256$ , lo cual conlleva que los empleados cumplan con los requisitos del trabajo y manifiesten eficiencia, eficacia o pro actividad, El nivel de satisfacción laboral en los colaboradores se encuentra alto, es por ello que se caracterizan por tener actitudes tales como la dedicación al trabajo, compromiso organizacional y estado de ánimo en el trabajo, El nivel de desempeño laboral en los individuos se encuentra alto, por lo tanto manifiestan actitudes tales como responsabilidad, productividad, motivación, eficiencia y trabajo en equipo, Los niveles de relación de género en cuanto al desempeño laboral en los trabajadores es alto, por lo que sin importar si es hombre o mujer poseen características notables del mismo como productividad, trabajo en equipo y motivación y Los niveles de relación de género en cuanto a satisfacción laboral en los individuos es alto, es por ello que poseen actitudes como ambiente de trabajo, comunicación, coordinación y motivación y reconocimiento.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

Traverso Bedón, Iván, (2008). En su tesis de maestría en administración y dirección de empresas titulada: Calidad de servicio y satisfacción del usuario de Electrosur S.A, en las regiones de Moquegua y Tacna. El objetivo de la investigación efectuada fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de Electrosur S.A., en las regiones de

Moquegua y Tacna. Para ello, la calidad de servicio se define sobre la base de la percepción de calidad que el cliente o usuario tiene del servicio eléctrico. Y la satisfacción del usuario se define sobre la base de la medida en que el servicio eléctrico permite al usuario realizar acciones cotidianas. El estudio parte del supuesto de que la percepción de la calidad del servicio influye significativamente en la satisfacción del usuario del servicio. Para efectos de la contratación de la hipótesis, el estudio se planteó como investigación no experimental, con diseño transaccional correlacional explicativo. Se trabajó con una muestra probabilística estratificada de 384 usuarios residentes en las ciudades de Tacna, Moquegua e Ilo. Para el trabajo de campo se utilizó un instrumento de elaboración propia, basado en el enfoque de métodos múltiples, validado por juicio de expertos.

Conclusión: Se encontró que la calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del usuario de Electrosur. El estudio sirvió de orientación para que otros investigadores continúen el proceso de acercamiento al tema; así como para que funcionarios y ejecutivos relacionados con las empresas de servicios eléctricos y de servicios en general, alcancen un mejor entendimiento acerca de los principios que sustentan la satisfacción del cliente o usuario de un servicio.

Casa Carrasco, Maribel (2015) “Gestión por competencias y desempeño Laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de San Jerónimo”. El autor presenta su investigación en la Universidad Nacional José María Arguedas, Facultad de Ciencias de la Empresa de la escuela Profesional de Administración de Empresas; previo a conferirle el título Profesional de licenciado en Administración de Empresas. La investigación tiene como objetivo general: Determinar la relación que existe entre Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo - 2015. Y objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre la selección de personal y el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – 2015, Determinar la relación que existe entre la capacitación y desarrollo con desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – 2015 y Determinar la relación que existe entre carrera profesional y desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – 2015. Su

metodología con un enfoque cuantitativo, tipo de investigación descriptiva con su diseño de investigación no experimental. La población de esta investigación está conformada por el total de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo siendo un total de 42 trabajadores.

Conclusiones: concluye que el valor “sig.” es de 0.000, que es menor al nivel de significancia de 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ); por lo tanto, se afirma con un nivel de confianza de 95% que sí existe una relación significativa entre la variable gestión por competencias y la variable desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo.

Meléndez Saldaña, José Luis (2015) “Calidad del servicio del Personal administrativo y satisfacción del paciente en el departamento de Hospitalización del hospital Belén Trujillo” El autor presenta su investigación en la Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas de la Escuela de Administración. Previo a optar el título Profesional en Economía. La investigación tiene como objetivo general: determinar la relación existente entre la calidad del servicio del personal administrativo y la satisfacción del paciente el departamento de hospitalización del hospital Belén Trujillo año 2015. Y objetivos específicos: determinar el nivel de calidad del servicio del personal administrativo en el departamento de hospitalización del hospital Belén 2015, determinar el nivel de satisfacción del paciente atendido en el departamento de hospitalización del hospital Belén en el año 2015, determinar si existe la relación favorable o desfavorable entre la variable independiente (calidad de servicio del personal administrativo) y la variable dependiente (satisfacción del paciente) y elaborar una propuesta de mejora de la satisfacción del usuario externo de base al trabajo del personal administrativo del departamento de hospitalización del hospital Belén de Trujillo. La metodología es observacional con el método inductivo – deductivo y analítico sintético, con un tipo de estudio correlacional descriptivo. La investigación es no experimental, transversal y correlacional. La muestra es de 38 colaboradores del hospital Belén.

Conclusión: se determinó que el 82% del personal administrativo del departamento de hospitalización del hospital Belén de Trujillo posee una alta calidad de servicio y el 18% restante posee un nivel regular, por tanto, el nivel

predominante de calidad de servicio es alto. El mismo que se reflejó en indicadores con mejores resultados como que el personal resuelve dudas y preguntas de los pacientes amablemente, así como también son cautelosos en la información del historial clínico y brindan información clara y concisa a los pacientes y se confirma la hipótesis “la calidad del servicio del personal administrativo” se relaciona positivamente con la “satisfacción del paciente en el departamento de hospitalización del hospital Belén Trujillo año 2015”, pues las dimensiones de la variable independiente calidad del servicio (atención brindada, capacidad de respuesta, confiabilidad y seguridad) posee un nivel regular de satisfacción de los pacientes, mientras que la quinta dimensión (elementos tangibles) posee un nivel alto en cuanto a satisfacción de pacientes.

Arrué Flores, Jorge Luis (2014) “Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Ospitel Loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre del 2014”. El autor presenta su investigación en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, escuela de Postgrado; previo a la optar el grado de Magister en Gestión Pública. La investigación tiene como objetivo general: Evaluar la calidad del servicio de atención a usuarios de la Oficina Desconcentrada del OSIPTEL Loreto. Y los objetivos específicos: Determinar el grado de satisfacción de los usuarios por las instalaciones de la Oficina Desconcentrada del OSIPTEL Loreto, Determinar el nivel de percepción de los usuarios por la calidad profesional del personal de la Oficina Desconcentrada del OSIPTEL Loreto, Determinar el grado de satisfacción de los usuarios por la calidad personal de atención del trabajador de la Oficina Desconcentrada del OSIPTEL Loreto y Proponer un sistema de mejora en la calidad del servicio de atención a usuarios en la Oficina Desconcentrada del OSIPTEL Loreto. Metodológicamente la investigación es no experimental con un nivel descriptivo y su diseño es transversal. La población es todas las oficinas desconcentradas distribuidas a nivel nacional y con una muestra de 196 usuarios.

Conclusiones: En base a todos los usuarios entrevistados la percepción se encuentra en el rango de satisfacción baja (62%), siendo una escala de calificación que podría considerarse como adecuado para el usuario pero no suficiente respecto al servicio recibido en todo el proceso en la oficina desconcentrada del

OSIPTEL Loreto, Factor acceso: Es un atributo preponderante bien calificado, determinándose un alto grado de satisfacción (75%) de los usuarios que consideran muy fácil ubicar las instalaciones de la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto, Factor de comprensión y dominio: El nivel de conocimientos respecto a los temas que son materia de consulta de los usuarios de la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto tienen un alto (buen) nivel de percepción (81%) para la dimensión de comprensión y dominio y Factor amabilidad: Existe un alto (buen) grado de satisfacción (72%) del usuario respecto al trato personal dispensado por el funcionario que atendió su consulta, es decir, lo satisfecho que se encuentra con el trato recibido.

Inca Allcchahuman, Miker (2015) “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas”. El autor presenta su investigación en la Universidad Nacional José María Arguedas. Previo a conferirle el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas. En la facultad de Ciencias de la Empresa, de la escuela profesional de administración de Empresas. La investigación tiene como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, 2015. y como objetivos específicos: Determinar la relación entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha, 2015, Determinar la relación entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha, 2015 y Determinar la relación entre las competencias personales y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha, 2015. En su metodología, la investigación tiene un enfoque cuantitativo con un tipo de investigación sustantiva y su diseño de investigación no experimental, descriptivo correlacional – transeccional. Su población es la municipalidad distrital de Pacucha con una muestra de: 339 usuarios.

Conclusiones: existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, y lo mismo, luego de someterse al coeficiente de Spearman nos permite observar una correlación 0.591, lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y

satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha, 2015, lo que indica, cuanto mayor sea la calidad de servicio ofrecida a los usuarios, será mejor la satisfacción de los mismos, por otro lado a una mala calidad de servicio ofrecida será menor la satisfacción de los usuarios.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Calidad de servicio**

Según (Tigani, 2006) la calidad de servicio es:

La calidad del servicio, será la que resulte de elegir las dimensiones adecuadas, de las cosas que agregan valor, resuelven problemas y satisfacen necesidades, para otorgar en estas una medida mayor a la esperada por el cliente. Sin cliente no hay servicio y solo el cliente tiene esa información clave que usará para evaluarnos. Las expectativas del cliente son el combustible indispensable de una organización que aspira a un servicio excelente (págs. 15-16).

Según (Zeithaml y Bitner, 2002) nos manifiesta que la calidad del servicio es:

La calidad del servicio es una prioridad para las organizaciones que lo venden y para los departamentos de las empresas manufactureras. Debe ser el centro de la estrategia en las empresas de servicio con el fin de diferenciarse y de obtener eficiencia en los costos, por el crecimiento de participación en el mercado.

La calidad del servicio es una estrategia de beneficios para un negocio dedicado a la prestación de servicio (pág. 42).

Por otro lado (Tschohl, 2008) afirma que la calidad del servicio es:

La orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes; esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa, y no solo a las que tratan personalmente con los clientes o a las personas que se comunican por medio del teléfono, fax, carta o de cualquier otra forma.

Servicio es vender, almacenar, entregar, pasar inventarios, comprar, instruir al personal, las relaciones entre los empleados, los ajustes, la correspondencia, la facturación, la gestión de crédito, las finanzas y la confiabilidad, la publicidad, las relaciones públicas y el procesamiento de datos. En todas las actividades

realizadas por cualquier empleado de una empresa existe un elemento de servicio, ya que, en última instancia, todas ellas repercutirán en el nivel de calidad real o serán percibidas en los productos comprados por los clientes.

Servicios implica mantener a los clientes existentes, atraer nuevos clientes y dejar en todos ellos una impresión de la empresa que les induzca a hacer de nuevo negocios con ella.

Las funciones de la calidad de servicios son:

- Retener a los clientes
- Desarrollar nuevas carteras de clientes

Expresados en términos de actitudes, servicio es:

- Preocupación y consideración por los demás
- Cortesía
- Integridad
- Disposición para ayudar
- Eficiencia
- Disponibilidad
- Amistad
- Conocimiento
- Profesionalismo.

Todos estos puntos están considerados en la calidad del servicio (págs. 14-15).

### **2.2.2 Características**

Según (Aniorte, 2013). Algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

- Debe cumplir sus objetivos.
- Debe servir para lo que se diseñó.
- Debe ser adecuado para el uso.
- Debe solucionar las necesidades.
- Debe proporcionar resultados.



### 2.2.3 Modelos de la medición de la calidad de servicio

#### a) El modelo SERVQUAL (Service Quality)

El modelo diseñado para la evaluación de la calidad de servicio percibida más ampliamente difundida es el de Parasuram. Por medio de investigaciones con grupos de enfoque Valrie Zeithaml, Leonard Berry y A. Parasuraman (1990), Establecen que la calidad de servicio se basa en el paradigma de la disconformidad y la conceptualizaron como el resultado de comparar la percepción por el servicio recibido versus las expectativas del consumidor.

El SERVQUAL es un cuestionario con 22 preguntas estandarizadas para la medición de la Calidad del Servicio. La puntuación de cada ítem, que representan la calidad de servicio percibida, viene determinada por la diferencia de puntuación entre sus percepciones y sus expectativas, ambas medidas en una escala Likert de 7 puntos, cuyos extremos son “fuertemente en desacuerdo” (1) y “fuertemente de acuerdo” (7). Identificaron cinco dimensiones que utilizan los usuarios para evaluar la calidad de un servicio que son las siguientes:

- 1. Confiabilidad:** Es la capacidad de cumplir con el servicio prometido, en primera y correctamente.
- 2. Capacidad de respuesta (Tiempo):** Es la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápidamente, en el momento oportuno.
- 3. Seguridad:** Conocimientos y atención mostrada por el personal administrativo y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
- 4. Empatía:** Atención individualizada que se ofrece al usuario. Acceso fácil, buenas comunicaciones y comprensión del usuario.
- 5. Elementos Tangibles:** Es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de información que intervienen o se utilizan en la prestación del servicio.

#### **Ecuación de la calidad**

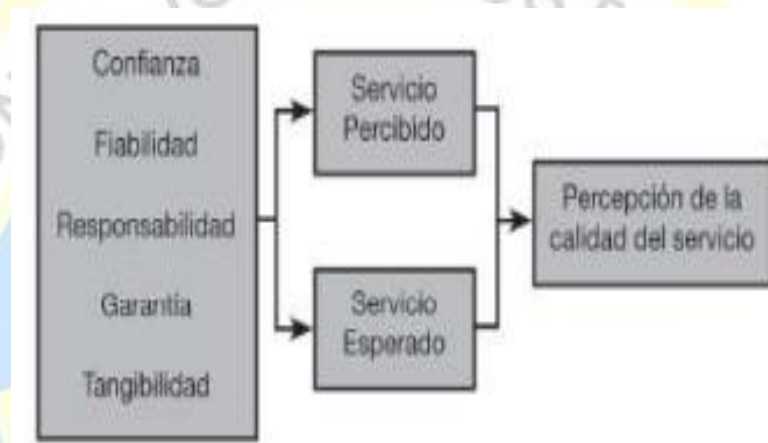
Para evaluar la calidad de un servicio, los clientes utilizan sus expectativas como parámetros de medición: Comparan lo que esperaban con lo que recibieron.

El enfoque metodológico de SERVQUAL se representa matemáticamente así:

$$\text{Calidad} = \text{Percepciones} - \text{Expectativas}$$

En función del resultado de la comparación entre las expectativas y las percepciones de los usuarios, pueden producirse tres situaciones distintas:

- Si las percepciones o prestación del servicio superan a las expectativas de los usuarios, se encontrarán satisfechos.
- Si las percepciones o prestación del servicio son iguales a las expectativas no habrá satisfacción, porque se habrá recibido lo que se esperaba.
- Si las percepciones o prestación del servicio son inferiores a las expectativas se producirá insatisfacción.



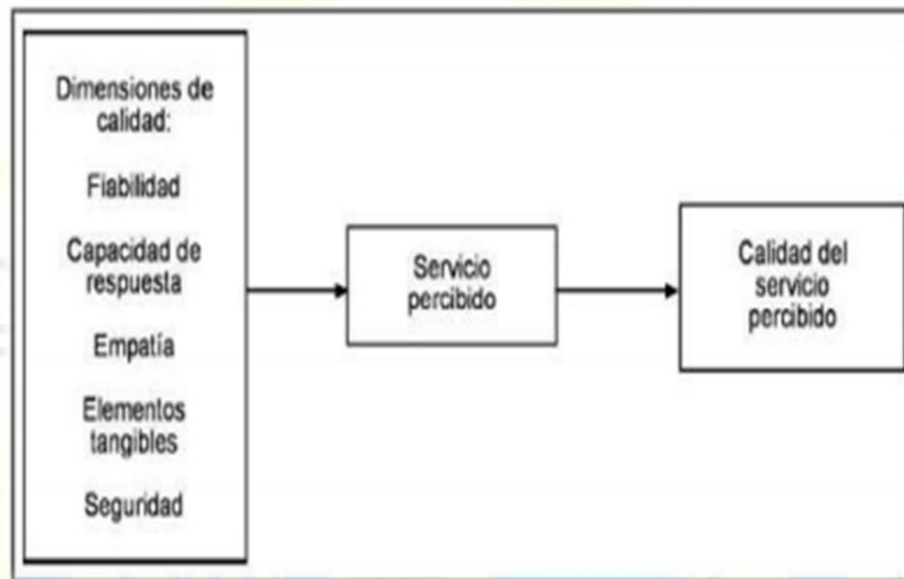
**Figura 1:** Esquema del Modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988.

#### **b) El modelo SERVPERF (Service Performance)**

Este modelo fue desarrollado por Joseph Cronin y Steven Taylor en 1992, está inspirado en el modelo SERVQUAL se basa en los ítems contenidos en ese modelo, en donde se pide al consumidor que evalúe el servicio con una escala Likert que va desde el 1 (muy en desacuerdo) hasta el 7 (muy de acuerdo).

El modelo SERVPERF utiliza un único cuestionario de 22 ítems de la escala original SERVQUAL diseñado para medir las percepciones de los clientes sobre la calidad de servicio, es decir considera las percepciones del cliente como el único factor determinante para la evaluación de la calidad de cualquier servicio, sin que sea necesario medir las expectativas previas de los individuos encuestados.

En síntesis, la calidad percibida de los servicios se considera la mejor manera de conceptualizar y evaluar la calidad del servicio. El SERVPERF es una escala válida y fiable para operacionalizar el constructo calidad de servicio percibido e identificar áreas estratégicas o dimensiones de la calidad de servicio que deben ser tenidas en cuenta en el proceso de adopción de decisiones organizativas.



**Figura 2:** Esquema del modelo SERVPERF de Cronin y Taylor, 1992

#### **2.2.4 Gestión de la calidad de servicio**

Es el conjunto de actividades que las Instituciones determinan como política de calidad, los objetivos y las responsabilidades proporcionando de forma consistente, una calidad de servicio superior a la de la competencia.

La Gestión de la calidad de servicio implica el establecimiento adecuado del proceso administrativo: La planificación de la calidad, la organización de la calidad, la dirección, el control de la calidad y la mejora de la calidad.

La clave de una buena Gestión de la calidad de servicio reside en igualar o superar las expectativas de los usuarios en cuanto a calidad de servicio, que se forman en base a la publicidad de las Instituciones. Los usuarios quienes son los únicos que pueden emitir estas valoraciones, comparan el servicio percibido con sus expectativas de servicio, es decir si la percepción de calidad del servicio del personal administrativo es inferior a las expectativas de los usuarios, perderán

interés en hacer uso de estas entidades sean públicas o privadas; mientras si se alcanza o supera, estarán dispuestos a frecuentarlas.

La gestión de la calidad de servicio permite conocer al usuario, sus necesidades y qué se debe hacer para mejorarlas, especificando la satisfacción y conservación de los usuarios, la atracción de clientes potenciales, el diseño de estrategias que satisfagan necesidades cambiantes de los nuevos usuarios y la reducción de costos al responder quejas y procesar reclamos.

Dentro de ese contexto Drucker (1990), sostiene que “el cliente evalúa el desempeño de la organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas” (p.41)

#### **2.2.5 La calidad de servicio en la visión de la empresa**

La organización deberá satisfacer todas las necesidades y expectativas del cliente para que de éste modo se forme una opinión positiva que es lo que se llama calidad de servicio. Por lo tanto, para satisfacer dichas expectativas por ser subjetivas, es necesario disponer de información adecuada sobre los clientes que contenga aspectos relacionados con sus necesidades y los atributos que se fijan para evaluar la calidad de un servicio.

Es importante destacar que cuando en una organización se plantea la visión tomando en cuenta la calidad del servicio que ofrece debe antes que nada, entender que un servicio se considera de calidad cuando logra su fin: satisfacer las necesidades de los clientes, en el presente y en el futuro.

Cuando el cliente elige un servicio en el presente y lo encuentra satisfactorio; es decir de calidad, pues entonces la mayoría de las veces volverá a elegirlo tantas veces como lo precise en el transcurso de su vida, por lo que al tener una calidad en el presente influye en la visión que se forja de la organización en el futuro, sobre todo en el área de servicios, donde lo que se ofrece es un bien intangible, en consecuencia lo que influye es la idea que nuestros clientes y potenciales clientes tengan del servicio ofrecido.

### **Dimensiones de la calidad de servicio**

Según (Sandoval., 2006). Menciona las siguientes dimensiones la calidad de servicio, de las cuales mencionaremos solo las relacionadas con nuestra investigación.

**La Confiabilidad:** Consiste en respetar lo prometido al cliente, así como los niveles de exactitud requeridos, otorgando el producto o servicio de acuerdo con lo previsto y estipulado. Se obtiene al cumplir al cliente con lo que el producto o servicio ofrece.

**La Competencia:** Consiste en poseer las habilidades y conocimientos requeridos para desempeñar el servicio, como destrezas del personal que atiende a los clientes, conocimientos y habilidades del personal de soporte y, por supuesto, capacidad de los directivos.

**La Accesibilidad:** Se refiere a la facilidad de contacto y acercamiento, a no hacer esperar a los usuarios. Se logra con una atención expedita al cliente, una ubicación conveniente y el establecimiento de horas adecuadas de atención.

#### **2.3.1 Satisfacción al Usuario**

Según (Rey Martin, 2000) nos dice que la satisfacción del usuario es:

Desde la perspectiva del usuario de un sistema de información, este valorará como tal los outputs (resultados en forma de productos o servicios que genera el centro), y en estos medirá la cantidad de los mismos y la efectividad de los resultados que obtiene en los servicios. No hay que olvidar que en esta valoración intervienen de forma diferente numerosos elementos que actúan como condicionantes, pues los patrones de uso de la información y de satisfacción del usuario con el sistema, están determinados por su entorno informativo, además de por sus propios condicionantes personales, (la propia formación y las características particulares del individuo), además de por el tipo y la naturaleza de los sistemas y los servicios de información disponibles (pág. 140).

Para (Kotler, 2001) señala que:

Es el nivel de estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

En tal sentido (Atalaya P., 2001) menciona que:

La satisfacción es un fenómeno que no se da en abstracto siempre está ligado a aspectos objetivos que directamente afectan al usuario en su percepción. La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias.

Por otro lado (Zeithaml y Bitner, 2002) señala que:

Es la percepción sobre el servicio recibido, en realidad no importa cual sea el valor que usted le adjudique su servicio: el cliente es quien tiene el voto final... esto significa que es de vital importancia que se comprenda cual es la posición del cliente respecto a la calidad del servicio, como este la valora (pág. 62).

Por otro lado (Thompson, 1997) señala que:

La satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes

### **Elementos que conforman la satisfacción del cliente**

Para lograr esta tan deseada “satisfacción” del cliente se debe considerar que la misma se conforma a partir de tres aspectos básicos:

**a) Las expectativas del cliente:** Es lo que él imagina que va a obtener y estas se disponen a partir de:

- Deseos a partir del imaginario personal en cuanto a su propia idea de satisfacción.
- Beneficios que promete la empresa.
- Beneficios que promete la competencia.
- Experiencias de compras pasadas.

- Comentarios y opiniones de terceros.

Las expectativas pueden ser un elemento que juegue a favor o en contra de la empresa dado que muchas veces, al ser comparadas con lo “realmente obtenido”, pueden originar “insatisfacción” no por la baja calidad del producto o servicio sino por lo que “se esperaba” que este fuera.

En contraposición a esto, tampoco es útil reducir significativamente las “expectativas del cliente” dado que puede generarse una baja demanda. Esta particularidad obliga a las empresas a maximizar el control sobre las expectativas que esta genera en el mercado objeto por medio de su campaña comunicacional. Siempre debe observarse si las mismas están relacionadas con lo que el cliente busca.

#### **b) La percepción de lo recibido:**

Es lo que el cliente “siente, cree” haber obtenido luego de la compra. Este punto debe analizarse con cuidado dado que:

- Es algo del cliente, es él el que lo define y no la empresa.
- Se vincula con los resultados que el cliente percibe del producto y no con la funcionalidad o producido por el producto.
- Se fundamenta en cuestiones abstractas no necesariamente reales.
- En su definición se conjugan aspectos socio-culturales y la influencia del ambiente.
- Los estados de ánimo del cliente alteran la percepción.

#### **c) El grado o nivel de satisfacción:**

Llevada a cabo la compra, todo cliente alcanza un grado de satisfacción que puede encuadrarse en:

- **Satisfacción:** Lo percibido tras la compra coincide con su expectativa de lo que iba a recibir.
- **Insatisfacción:** Lo percibido no coincide con la expectativa.
- **Complacencia:** Lo recibido es superior a lo esperado.

## **Beneficios de lograr la satisfacción del cliente**

Pensar en mantenerse vigente en un mercado de alta competencia es sinónimo de lograr la satisfacción del cliente. Sin esto el posicionamiento es una falacia. Esta es la razón por la cual el tema de la “satisfacción del cliente” es prioridad en la agenda de la más alta dirección de toda organización moderna.

La satisfacción del cliente es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas (Kotler, 1999). Y este estado de ánimo es la fuente de muchos beneficios para la empresa y que pueden agruparse en tres grandes capítulos.

### **a) La compra repetitiva:**

El cliente satisfecho, tiende a reiterar su comprar. Esto va definiendo un concepto de lealtad y permite la venta de igual o nuevos productos en cada interacción.

### **b) El boca a boca:**

El cliente motivado por la experiencia positiva siente deseos de comunicar la misma y se estima que esto lo hace a razón de 3 a 4 personas allegadas al mismo. Claramente este es un beneficio de promoción sin costo con el agregado del aporte emocional por efecto de la confianza que los receptores tienen para con el emisor.

### **c) Posicionamiento:**

La satisfacción genera una relación monopólica entre el cliente y la empresa dejando de lado la competencia.

Es fácil ver que una política centrada en la “satisfacción del cliente” conlleva a un mayor volumen de ventas; a una mayor promoción sin costo (lo que también implica mayores ventas por nuevos clientes) y una participación de mercado en crecimiento.

## **Servicio al ciudadano**

Para (Acedo Penco, 2002) el servicio al ciudadano se ve reflejado en lo siguiente:

Las vías de atención al ciudadano efectivas en la actualidad en la ciudad de Mérida se vertebran en dos ejes fundamentales y un tercero en vías de implantación: La concejalía de Participación Ciudadana, La Oficina Municipal de Atención al Consumidor y La Concejalía de Régimen Interior (pág. 35).



## **Expectativas del cliente o usuario**

Al respecto (Zeithaml y Bitner, 2002) nos dice:

Esta discrepancia se acentúa en las empresas que ofrecen servicios con altos niveles de interacción humana y mucha dispersión espacial. En consecuencia mantener la calidad de servicio esperado no depende únicamente de conocer las expectativas de los clientes y establecer las normas apropiadas, sino también de disponer de una línea de enfrente dispuesta y capacitada para alcanzar los niveles de calidad requeridos (. 52).

### **Conocer las expectativas.**

Acá listo algunas 5 herramientas o técnicas para conocer las expectativas de los clientes en el servicio que pueden resultar fácil de implementar:

- 1) **Encuesta al cliente.** Solicita información directamente a tus clientes. Hay que proporcionarles incentivos para que completen la encuesta, por ejemplo: participar en un sorteo de un premio atractivo.
- 2) **Cuestionario de atención al cliente.** Luego de la prestación del servicio puedes hacerle una serie de preguntas para obtener el punto de vista del cliente referente a la experiencia del servicio. Debe ser breve y enfocada justamente a la experiencia de servicio.
- 3) **Análisis de quejas de los clientes.** Es una herramienta muy eficaz que nos puede brindar información muy relevante sobre las expectativas del servicio y su grado de cumplimiento.  
Yendo hasta obtener impresiones sobre expectativas irreales o fuera del lugar que luego pueden ser gestionadas a través de una mejor comunicación con los clientes.
- 4) **Análisis de clientes claves perdidos.** Casi de forma similar a la anterior trata de averiguar cuáles fueron esas expectativas que no se cumplieron y que a lo mejor llevo al cliente tomar la decisión de abandonarnos. Hay que revisar incidentes, no cumplimientos, etc. A lo mejor requiera de una llamada telefónica preguntando al cliente por qué decidió no seguir con nosotros.
- 5) **Capacitar al personal.** ¿En qué sentido? Pues en que debe mantenerse atento a observar, escuchar, registrar y comunicar las sugerencias y comentarios que los clientes hacen.

### **Importancia de lograr la satisfacción del cliente**

La importancia de determinar el grado de satisfacción es que este define la acción futura de ese cliente. Ante la insatisfacción se genera la búsqueda de otro proveedor, generando una propensión a mejores propuestas; luego proviene el cambio. Sólo en la complacencia se desarrollará fidelidad hacia la empresa.

Entonces, la estrategia más adecuada es generar expectativas acordes a lo esperado por el cliente y luego proporcionar una experiencia por encima de ello. Esto producirá un impacto positivo que promoverá la complacencia buscada.

La satisfacción del cliente es uno de los tres objetivos básicos de una empresa de excelencia, además de ser un pilar de la calidad total. Por ello es importante conocer su nivel de satisfacción de ellos. Tal labor debe ser tarea permanente de las empresas, pero su ejecución debe realizarse mediante una exploración de aquellos factores que determinan el grado de decisión de los clientes por los productos de la empresa, de tal manera que estos conformen un factor global de satisfacción (Pérez, 2000).

Hay que considerar que algunas de las técnicas requieren de una mayor participación de tus clientes que otras. Existen también muchas otras técnicas que puedes implementar y que dependerán mucho del presupuesto con el que se cuente.

### **Dimensiones de la satisfacción del usuario**

Según (Zeithaml y Bitner, 2002) hemos tomado 3 dimensiones de la satisfacción del usuario de acuerdo a nuestra investigación las cuales son:

**Los elementos tangibles:** Es una dimensión importante que influye en la calidad del servicio, ya que es la apariencia de las instalaciones físicas del establecimiento, no solo se considera como tangible la infraestructura sino también el equipo con el que se cuenta, el personal que labora y los materiales que se utilizan para brindar el servicio (Zeithaml y Bitner, 2002, p.107).

**Capacidad de respuesta:** Los autores Zeithaml & Bitner (2002) consideran la capacidad de respuesta como “responsabilidad” el cual la definen como la capacidad de colaborar con los clientes, de brindar un servicio eficaz y eficiente ante cualquier solicitud o reclamo que se pueda generar (p.105).

Es proyectar de cara a los usuarios la percepción de que constamos aquí para ofrecer en cualquier instante que usted nos necesite, es decir:

- Brindar un servicio rápido.
- Contestar de inmediato las llamadas telefónicas de los usuarios.
- Flexibilidad para acomodar a las necesidades de los usuarios.
- Remitir de inmediato la información requerida por los usuarios.
- Otorgar las entrevistas en el plazo más breve posible.
- Mantener bastante personal a disposición de los usuarios (Alcaide J, 2010, p. 54).

**Empatía:** Se puede definir empatía como la atención personalizada que se les brinda a los clientes, ya que se considera a cada uno de ellos como únicos y especiales. Los clientes quieren sentir que son importantes y por ello se hace hincapié en esta dimensión, ya que sobre esta base se trabaja la percepción que se pueda generar en cada uno de ellos (Zeithaml & Bitner, 2002, p.106).

### 2.3 Definición de términos básicos

- 1) **Calidad esperada:** Es la expectativa de la calidad que quieren recibir los usuarios, si coincide la calidad programada, con la calidad esperada, esto es igual a satisfacción de los usuarios. Con la calidad esperada se puede medir la satisfacción de los usuarios y si se cumplió con las expectativas de las mismas. (Fuente: propia)
- 2) **Calidad programada:** Es la calidad que se quiere ofrecer, con el fin de responder a las necesidades y expectativas que tienen los usuarios. (Fuente: propia)
- 3) **Calidad:** Se refiere a la calidad esperada y percibida de una oferta de servicio, y tiene un efecto considerable sobre la competitividad en una empresa (Fuente: Kurtz, 2012).
- 4) **Usuario:** Es la persona que tiene derecho de usar una cosa ajena con cierta limitación. (Fuente: Curzel, 2008)

- 5) **Ejecución:** La palabra ejecución viene del latín executions, significa hacer una cosas, llevar a la práctica, realizar una tarea, etc. Los directivos, gerentes, gestores, jefes se llaman ejecutivos porque su función es hacer las cosas, lograr que las tareas y funciones de la empresa se lleven a la práctica (Ramírez, 2002, p.15).
- 6) **Expectativas:** Esperanza de realizar o conseguir algo. (Fuente: RAE)
- 7) **Satisfacción:** Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. (Fuente: RAE)
- 8) **Servicio:** Un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible. (Fuente: Sangüesa, 2006)
- 9) **Los elementos tangibles:** son la parte visible de la oferta del servicio, se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. Influye en la percepción de la calidad de servicio directamente o dando una idea del mismo.
- 10) **Cortesía:** Se refiere a la amabilidad con que se trata a los clientes, lo que infunde confianza. (Sandoval, 2006)
- 11) **Competencias personales:** Consiste en poseer las habilidades y conocimientos requeridos para desempeñar el servicio, como destrezas del personal. (Sandoval, 2006)
- 12) **Efectividad:** Es la referida al grado en el cual un programa o actividad gubernamental logra sus objetivos y metas u otros beneficios que pretendía alcanzarse. Previstos en la legislación o fijados por otra autoridad (Andia, 2015, p.139)
- 13) **Eficacia:** Suele definirse en términos de “hacer lo correcto” o en otras palabras efectuar aquellas actividades laborales que derivaran en el logro de los objetivos de la empresa (Robbins y Coulter, 2000, p.8).
- 14) **Eficiencia:** Se refiere a obtener los mejores resultados a partir de menor cantidad de insumos o recursos (Robbins y Coulter, 2000, p.8).
- 15) **Gerente:** La Real Academia Española define al gerente como persona que dirige los negocios y lleva la firma en una empresa o sociedad mercantil (Ramírez, 2002, p.14).

- 16) **Gestión:** La palabra gestión, significa, según la Real Academia Española administrar, es decir hacer diligencias conducentes al logro de unos objetivos (Ramírez, 2002, p.14).
- 17) **Empatía:** Consiste en ponerse en el lugar del cliente para satisfacer sus expectativas (Sandoval, 2006)
- 18) **Confiabilidad:** Es un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce resultados iguales. (Hernández, 2003)
- 19) **Habilidad:** según (Alles, Direccion Estrategica de Recursos Humanos, 2008) la capacidad de desempeñar cierta tarea física o mental.

### **Formulación de hipótesis.**

#### **1. Hipótesis general**

La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del Distrito de Supe - Barranca, año 2017.

#### **2.4.1 Hipótesis específicas**

- La confiabilidad de la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la municipalidad del distrito de Supe - Barranca, año 2017.
- La competencia de la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la municipalidad del distrito de Supe - Barranca, año 2017.
- La accesibilidad de la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la municipalidad del distrito de Supe - Barranca, año 2017.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño metodológico**

La gestación del diseño del estudio representa el punto donde se conectan las etapas conceptuales del proceso de investigación como el planteamiento del problema, el objetivo de la investigación, el desarrollo de la perspectiva teórica y las hipótesis con las fases subsecuentes cuyo carácter es más operativo. Por lo general casi todas las investigaciones son elaboradas de la misma forma.

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

El diseño de la investigación corresponde a una investigación no experimental porque no se manipulará intencionalmente las variables, sino se identificarán en una situación determinada respecto a la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Se ha empleado el Método Deductivo y El Método Científico debido al inicio de la investigación, esto mediante el planteamiento del problema y el proceso de investigación. La Investigación se encuentra en el nivel correlacional y explica el comportamiento de una variable en función de otra (s); por ser estudios de causa-efecto requieren control y deben cumplir otros criterios de causalidad.

##### **3.1.2 Nivel de Investigación**

El nivel de investigación es correlacional. Ya que se busca relacionar dos variables que son: calidad de servicio como primera variable y la segunda que sería la satisfacción del usuario. Es decir, qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Tal como (Hernandez sampieri, Fernandez Collado, & batista Lucio, 1999) afirma: “los estudios correlacionales miden las dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analizara la correlación” (pág. 62).

Por otro lado (Avila Baray, 2006) también nos dice:

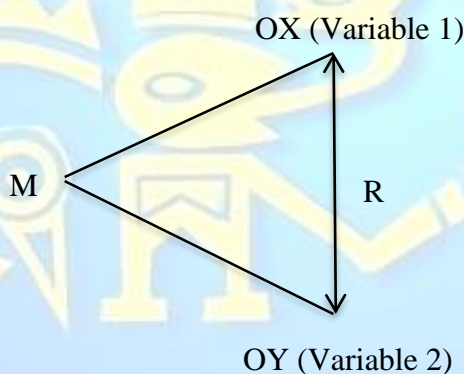
Los estudios correlacionales son el precedente de las investigaciones experimentales y tienen como objetivo medir el grado de asociación entre dos o más variables, mediante herramientas estadísticas de correlación. En este nivel no es importante el

orden de presentación de las variables, lo fundamental es determinar el grado de relación o asociación existente (pág. 48).

### 3.1.3 Diseño de la investigación

Según el autor (Palella, Santa y Martins Pestana, Filiberto (2010), define: El diseño no experimental transversal es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen. (pag.87). Las variables intervinientes se interrelacionan bajo el siguiente esquema:

Grafico del diseño de investigación



- M = Muestra de usuarios de cercado de Supe.
- r = Correlación.
- OX = Calidad de Servicio
- OY = Satisfacción del usuario
- R = Grado de relación entre las variables

## 3.2 Población y muestra

### 3.2.1 Población

Se entiende por población "(...) conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio".

(Arias, 2006. p. 81). Es decir, se utilizará un conjunto de personas con características comunes que serán objeto de estudio.

La población de la presente investigación está determinada por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Supe – Barranca, con 665 usuarios en el sector Supe Cercado.

### 3.2.2 Muestra

Según (Behar Rivero, 2008) nos dice que:

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Se puede decir que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus necesidades al que llamamos población. De la población es conveniente extraer muestras representativas del universo. Se debe definir en el plan y, justificar, los universos en estudio, el tamaño de la muestra, el método a utilizar y el proceso de selección de las unidades de análisis. En realidad, pocas veces es posible medir a la población por lo que obtendremos o seleccionaremos y, desde luego, esperamos que este subgrupo sea un reflejo fiel de la población (pág. 51).

Considerando que la población es grande, el tamaño de la muestra se determinara aplicando la siguiente formula:

$$m = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Dónde:

- n = Tamaño de la muestra
- N = Población
- Z = Nivel de confianza (1.96)
- p = Tasa de éxito
- q = Tasa de fracaso
- E = Error de precisión

$$m = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 665}{0.05^2(665 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 177$$



### 3.3 Operacionalización de variables

| VARIABLES                                     | DEFINICIÓN CONCEPTUAL  | DIMENSIONES                   | INDICADORES  | ITEMS |
|---|--|-------------------------------|--|-------|
| <b>VARIABLE 1</b><br>CALIDAD DE SERVICIO      | Según (Pizzo, 2013), es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de los clientes y ofrecerles, en consecuencia un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido atendido y servido personalmente con dedicación y eficacia, sorprendido con mayor valor al esperado. | <b>CONFIABILIDAD</b>          | - Efectividad<br>- Lealtad<br>- Compromiso                     | 1-5   |
|   |  | <b>COMPETENCIA</b>            | - Actitudes<br>- Habilidades y destrezas<br>- Desempeño óptimo | 6-9   |
|   |  | <b>ACCESIBILIDAD</b>          | - Trato personal<br>- Amabilidad<br>- Aspectos éticos          | 10-13 |
| <b>VARIABLE 2</b><br>SATISFACCION DEL USUARIO | Según (Thompson, 1997) menciona que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.  | <b>TANGIBLES</b>              | - Equipos<br>- Apariencia física<br>- Material de comunicación | 14-19 |
|   |  | <b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b> | - Disposición<br>- Rapidez<br>- Tiempo                         | 20-26 |
|   |  | <b>EMPATIA</b>                | - Atención<br>- Comprensión<br>- Consideración                 | 27-30 |

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

#### **3.3.2 Técnicas a emplear**

- El presente trabajo de investigación requirió una aplicación de un instrumento para la recolección de información de los sujetos de estudio de investigación por la cual se coordinó con el alcalde de la municipalidad del distrito de Supe, solicitando el permiso de cada área y así poder aplicar la encuesta a todos los usuarios.
- Los cuestionarios serán aplicados personalmente a los integrantes que conforman la población muestra de mi investigación. La aplicación de la encuesta será en una sesión de 12 minutos como máximo.
- La prueba será aplicada dentro de la zona de Supe cercado de la Municipalidad distrital de Supe, la cual se iniciará dándoles las instrucciones, solicitándoles que respondan a todo el cuestionario. Para evitar el sesgo se enfatizará en que no hay respuestas correctas ni incorrectas.
- Cuando los colaboradores terminen la prueba se les ira revisando que todos los ítems hayan sido contestados.

#### **3.3.3 Descripción de instrumentos**

##### **3.4.2.1. Ficha de observación**

Las fichas de observación serán usadas en el estudio y análisis de los documentos que contienen información con respecto a las variables de la investigación y para las observaciones que serán efectuadas.

##### **3.4.2.2. Lista de Cotejo**

Siendo este un instrumento de vital importancia, se utilizará el mismo para el registro de datos relacionados a la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del Distrito de Supe – Barranca.

##### **3.4.2.3. Escalas**

Las escalas se usan para conocer las opiniones de los usuarios de la municipalidad del distrito de Supe – Barranca.

#### **3.4.2.4. Registro Académico**

En estos registros se anotarán todas las actividades más significativas que se realicen en el proceso de la investigación.

#### **3.4.2.5. Cuestionario**

Esta técnica se empleará para evaluar las opiniones de los usuarios de la municipalidad distrital de Supe – Barranca.

#### **3.4.2.6. Encuesta**

Esta técnica será empleada como componente de la entrevista, para conocer las diversas opiniones de los usuarios de la municipalidad del distrito de Supe – Barranca.

### **3.4 Técnicas para el procesamiento de información**

Básicamente el estudio comprende tres etapas:

Primera, destinada a la recolección de información general, revisión rápida de estudios realizados, textos, publicaciones oficiales, informes estadísticos, búsquedas por internet de publicaciones electrónicas, visitas a bibliotecas de instituciones relacionadas con el tema. Esta etapa se concluirá con la aprobación del proyecto de Tesis por la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Segunda, consistirá en la preparación de materiales para la recopilación de datos en el campo. Entre estas el diseño, elaboración del instrumento y aplicación de la encuesta a los usuarios de la municipalidad del distrito de Supe – Barranca.

Tercera, consistirá en el procesamiento, interpretación de los datos recopilados y finalmente las conclusiones.

Se empleará el procesador Statistical Package of Social Sciences (SPSS versión 24), versión en español, con ayuda del EXCEL 2010 para la tabulación de los datos. Se confeccionará una base de datos realizándose análisis estadístico descriptivo con medida de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación estándar).

Para la prueba de hipótesis se utilizará el estadístico R de Pearson.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Descripción de los resultados

##### 4.1.1. Fiabilidad del instrumento

Para dicha confiabilidad se utilizó el Alfa de Crombach. El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica. La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch & Comer, 1988). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación. Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

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

Luego se Aplicó SPSS. V.24 a una muestra piloto para obtener el coeficiente alfa de Cronbach el cual indicará el nivel de confianza del instrumento.

**Estadísticas de fiabilidad**

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .747             | 30             |

Conclusión: La confiabilidad del instrumento según la escala de George es aceptable porque el coeficiente de Alfa de Cronbach es 0.747.

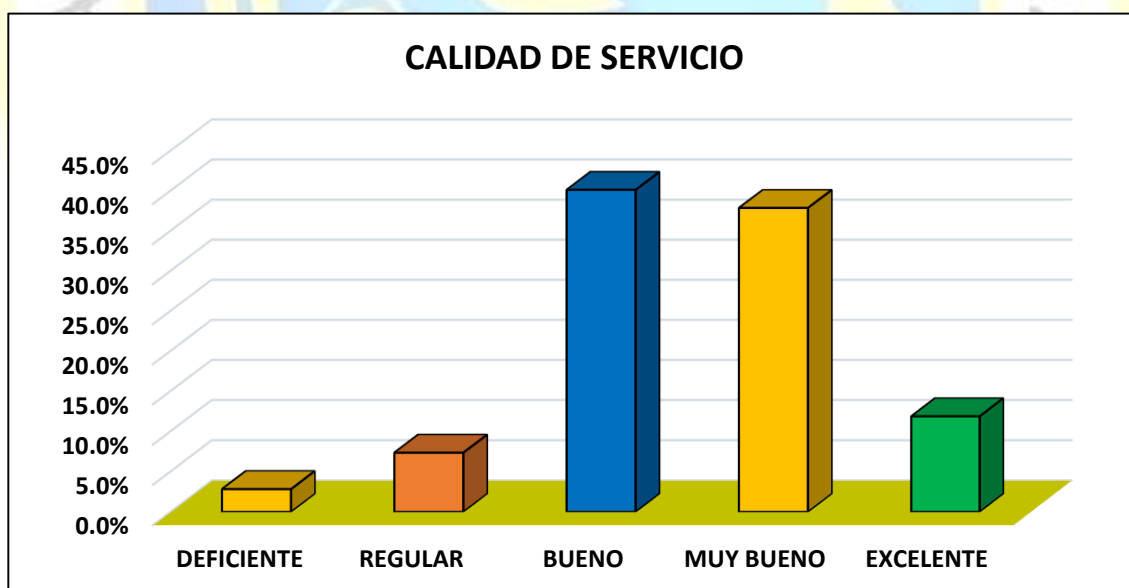
#### 4.1.2. Resultados de la variable Calidad de Servicio

**Tabla 1:** Respuesta de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Supe – Barranca, 2017 sobre los niveles de Calidad de servicio.

| CALIDAD DE SERVICIO |            |            |            |                   |                      |
|---------------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                     |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido              | DEFICIENTE | 5          | 2,8        | 2,8               | 2,8                  |
|                     | REGULAR    | 13         | 7,3        | 7,3               | 10,2                 |
|                     | BUENO      | 71         | 40,1       | 40,1              | 50,3                 |
|                     | MUY BUENO  | 67         | 37,9       | 37,9              | 88,1                 |
|                     | EXCELENTE  | 21         | 11,9       | 11,9              | 100,0                |
|                     | Total      | 177        | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 3: Niveles de Calidad de Servicio**



Fuente elaboración propia

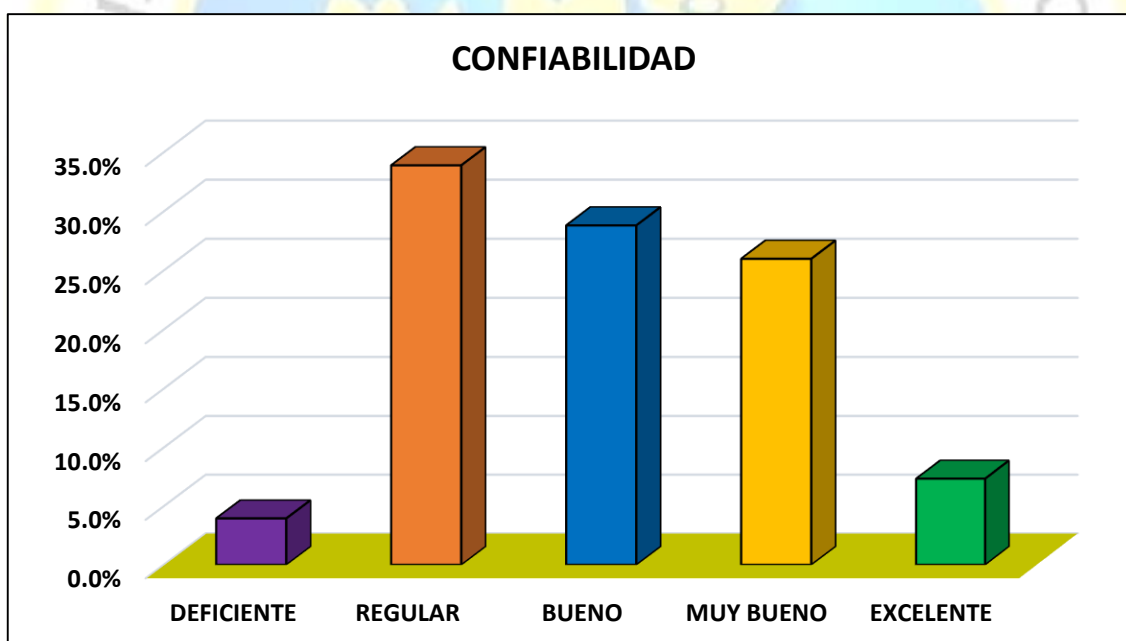
De la fig. 3, un 40.1% de la municipalidad del distrito de Supe - Barranca, año 2017 alcanzaron un nivel bueno en la variable calidad de servicio, un 37.9% consiguió un nivel muy bueno, un 11.9% obtuvo un nivel excelente, el 7.3% alcanzó un nivel regular y un 2.8% obtuvo un nivel deficiente.

**Tabla 2:** Respuesta de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Supe – Barranca, año 2017, sobre los niveles de Confiabilidad.

| <b>CONFIABILIDAD</b> |            |            |            |                   |                      |
|----------------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                      |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido               | DEFICIENTE | 7          | 4,0        | 4,0               | 4,0                  |
|                      | REGULAR    | 60         | 33,9       | 33,9              | 37,9                 |
|                      | BUENO      | 51         | 28,8       | 28,8              | 66,7                 |
|                      | MUY BUENO  | 46         | 26,0       | 26,0              | 92,7                 |
|                      | EXCELENTE  | 13         | 7,3        | 7,3               | 100,0                |
|                      | Total      | 177        | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 4:** Niveles de Confiabilidad



Fuente: Elaboración propia

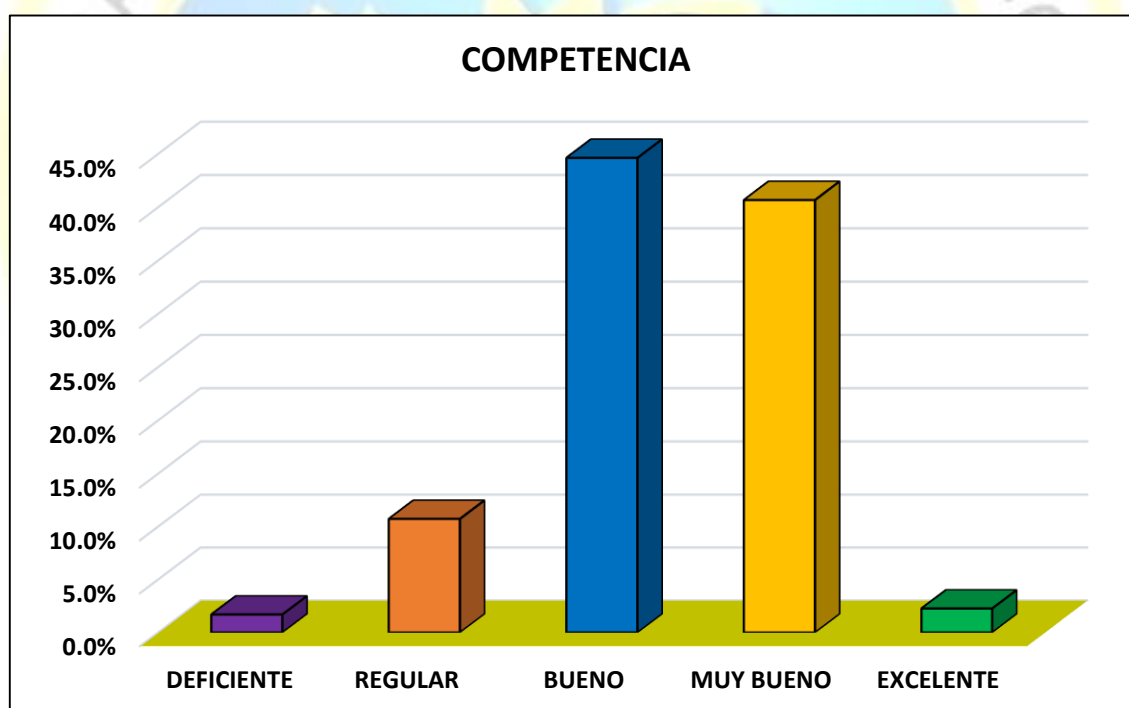
De la fig. 4, un 33.9% de la municipalidad del distrito de Supe - Barranca, año 2017 alcanzaron un nivel regular en la variable confiabilidad, un 28.8% consiguió un nivel bueno, un 26.0% obtuvo un nivel muy bueno, el 7.3% alcanzó un nivel excelente y un 4.0% obtuvo un nivel deficiente.

**Tabla 3:** Respuesta de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Supe – Barranca, año 2017, sobre los niveles de Competencia.

| COMPETENCIA |            |            |            |                   |                      |
|-------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|             |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido      | DEFICIENTE | 3          | 1,7        | 1,7               | 1,7                  |
|             | REGULAR    | 19         | 10,7       | 10,7              | 12,4                 |
|             | BUENO      | 79         | 44,6       | 44,6              | 57,1                 |
|             | MUY BUENO  | 72         | 40,7       | 40,7              | 97,7                 |
|             | EXCELENTE  | 4          | 2,3        | 2,3               | 100,0                |
|             | Total      | 177        | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 5: Nivel de Competencia**



Fuente: Elaboración propia

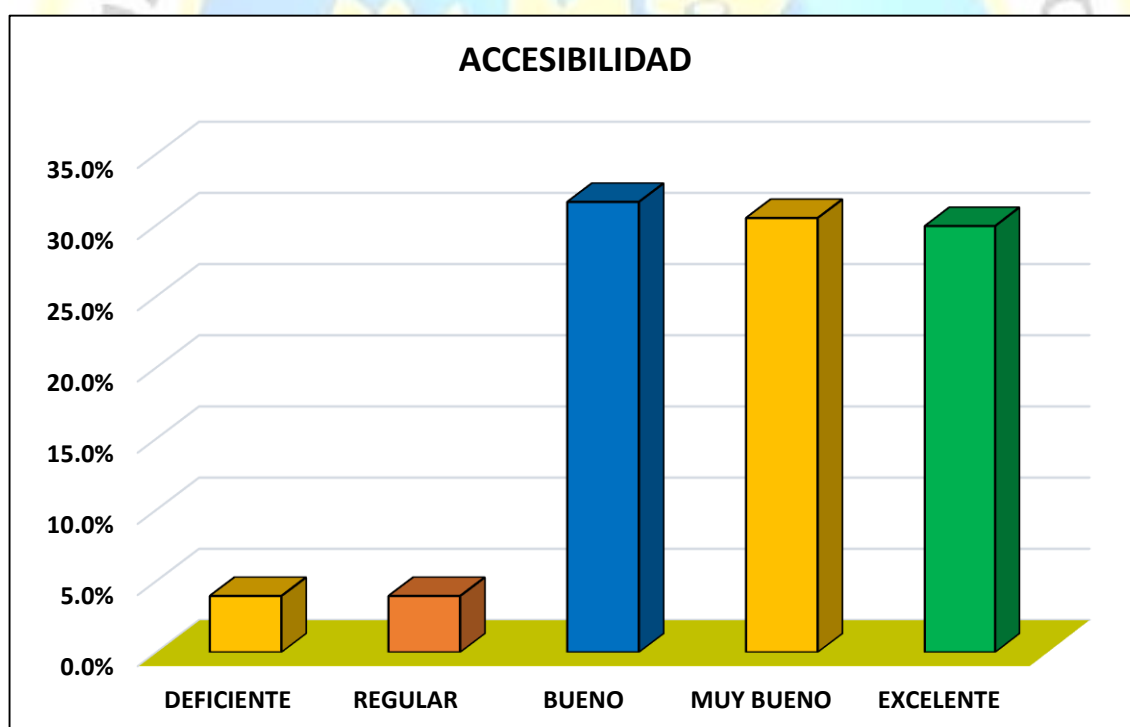
De la fig. 5, un 44.6% de la municipalidad del distrito de Supe - Barranca, año 2017 alcanzaron un nivel bueno en la variable competencia, un 40.7% consiguió un nivel muy bueno, un 10.7% obtuvo un nivel regular, el 2.3% alcanzó un nivel excelente y un 1.7% obtuvo un nivel deficiente.

**Tabla 4:** Respuesta de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Supe – Barranca, año 2017, sobre los niveles de Accesibilidad.

| ACCESIBILIDAD |            |            |            |                   |                      |
|---------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|               |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido        | DEFICIENTE | 7          | 4,0        | 4,0               | 4,0                  |
|               | REGULAR    | 7          | 4,0        | 4,0               | 7,9                  |
|               | BUENO      | 56         | 31,6       | 31,6              | 39,5                 |
|               | MUY BUENO  | 54         | 30,5       | 30,5              | 70,1                 |
|               | EXCELENTE  | 53         | 29,9       | 29,9              | 100,0                |
|               | Total      | 177        | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 6:** Niveles de Accesibilidad



Fuente: Elaboración propia

De la fig. 6, un 31.6% de la municipalidad del distrito de Supe - Barranca, año 2017 alcanzaron un nivel bueno en la variable accesibilidad, un 30.5% consiguió un nivel muy bueno, un 29.9% obtuvo un nivel excelente, el 4.0% alcanzó un nivel regular y un 4.0% obtuvo un nivel deficiente.



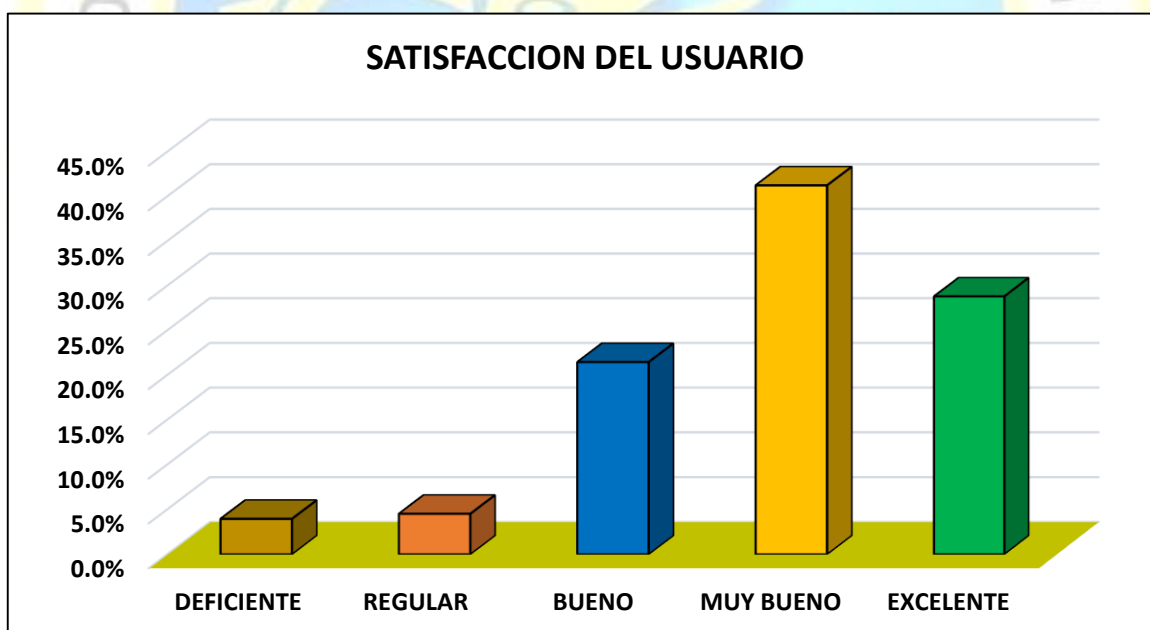
#### 4.1.2. Resultados de la variable Satisfacción del Usuario.

**Tabla 5:** Respuesta de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Supe – Barranca, 2017 sobre los niveles de Satisfacción del Usuario.

| SATISFACCION DEL USUARIO |            |            |            |                   |                      |
|--------------------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                          |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido                   | DEFICIENTE | 7          | 4,0        | 4,0               | 4,0                  |
|                          | REGULAR    | 8          | 4,5        | 4,5               | 8,5                  |
|                          | BUENO      | 38         | 21,5       | 21,5              | 29,9                 |
|                          | MUY BUENO  | 73         | 41,2       | 41,2              | 71,2                 |
|                          | EXCELENTE  | 51         | 28,8       | 28,8              | 100,0                |
|                          | Total      | 177        | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente elaboración propia

**Figura 7: Nivel de Satisfacción del Usuario**



**Fuente: Elaboración Propia**

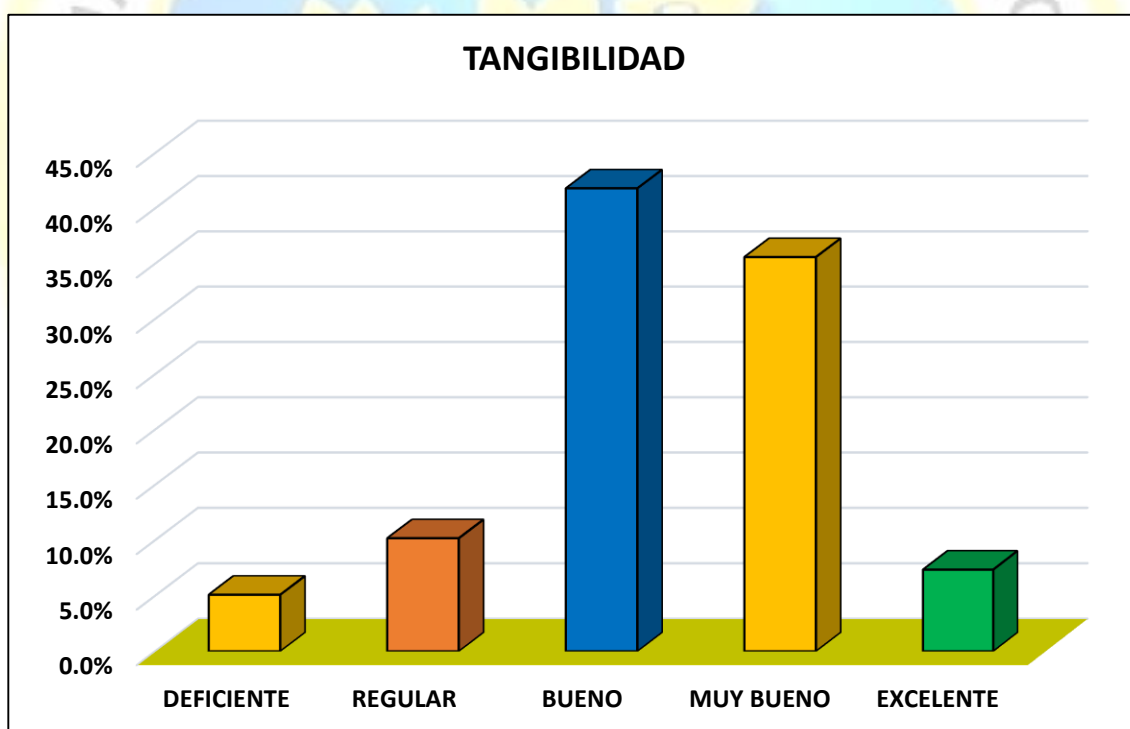
De la fig. 7, un 41.2% de la municipalidad del distrito de Supe - Barranca, año 2017 alcanzaron un nivel muy bueno en la variable satisfacción del usuario, un 28.8% consiguió un nivel excelente, un 21.5% obtuvo un nivel bueno, el 4.5% alcanzó un nivel regular y un 4.0% obtuvo un nivel deficiente.

**Tabla 6:** Respuesta de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Supe – Barranca, 2017 sobre los niveles de Tangibilidad.

| TANGIBILIDAD |            |            |            |                   |                      |
|--------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|              |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido       | DEFICIENTE | 9          | 5,1        | 5,1               | 5,1                  |
|              | REGULAR    | 18         | 10,2       | 10,2              | 15,3                 |
|              | BUENO      | 74         | 41,8       | 41,8              | 57,1                 |
|              | MUY BUENO  | 63         | 35,6       | 35,6              | 92,7                 |
|              | EXCELENTE  | 13         | 7,3        | 7,3               | 100,0                |
|              | Total      | 177        | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente elaboración propia

**Figura 8: Niveles de Tangibilidad**



Fuente: Elaboración Propia

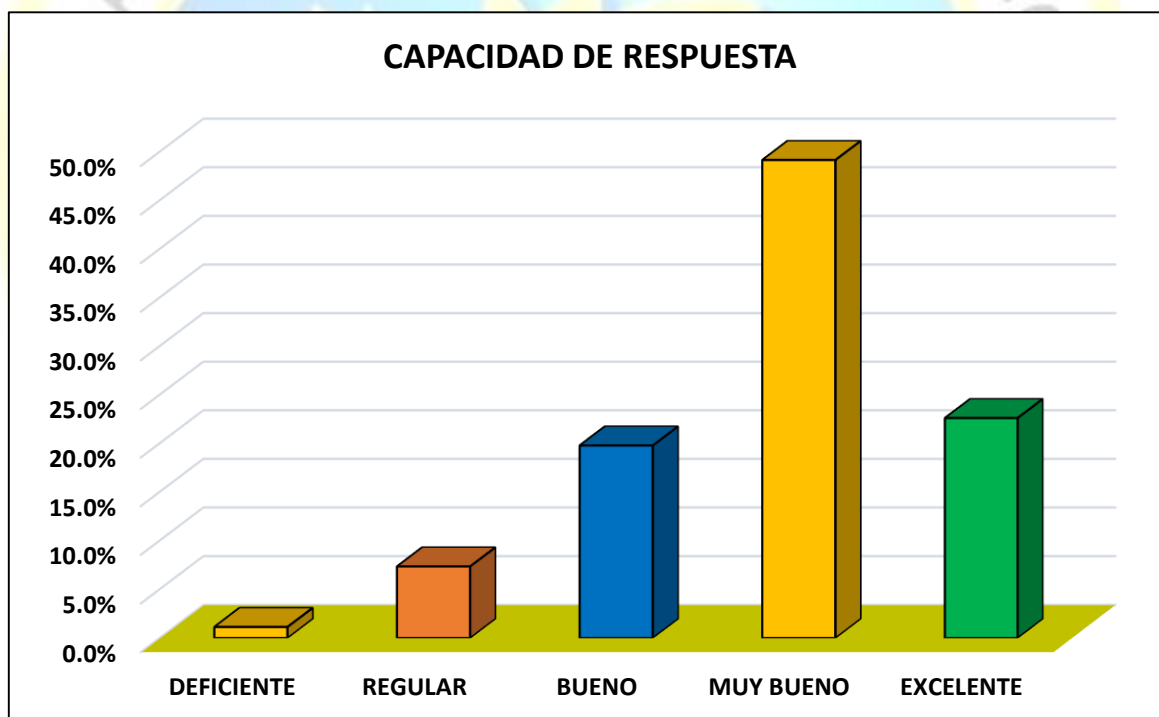
De la fig. 8, un 41.8% de la municipalidad del distrito de Supe - Barranca, año 2017 alcanzaron un nivel bueno en la variable tangibilidad, un 35.6% consiguió un nivel muy bueno, un 10.2% obtuvo un nivel regular, el 7.3% alcanzó un nivel excelente y un 5.1% obtuvo un nivel deficiente.

**Tabla 7:** Respuesta de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Supe – Barranca, 2017 sobre los niveles de Capacidad de Respuesta.

| CAPACIDAD DE RESPUESTA |            |            |            |                   |                      |
|------------------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                        |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido                 | DEFICIENTE | 2          | 1,1        | 1,1               | 1,1                  |
|                        | REGULAR    | 13         | 7,3        | 7,3               | 8,5                  |
|                        | BUENO      | 35         | 19,8       | 19,8              | 28,2                 |
|                        | MUY BUENO  | 87         | 49,2       | 49,2              | 77,4                 |
|                        | EXCELENTE  | 40         | 22,6       | 22,6              | 100,0                |
|                        | Total      | 177        | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente elaboración propia

**Figura 9:** Nivel de Capacidad de Respuesta



**Fuente:** Elaboración Propia

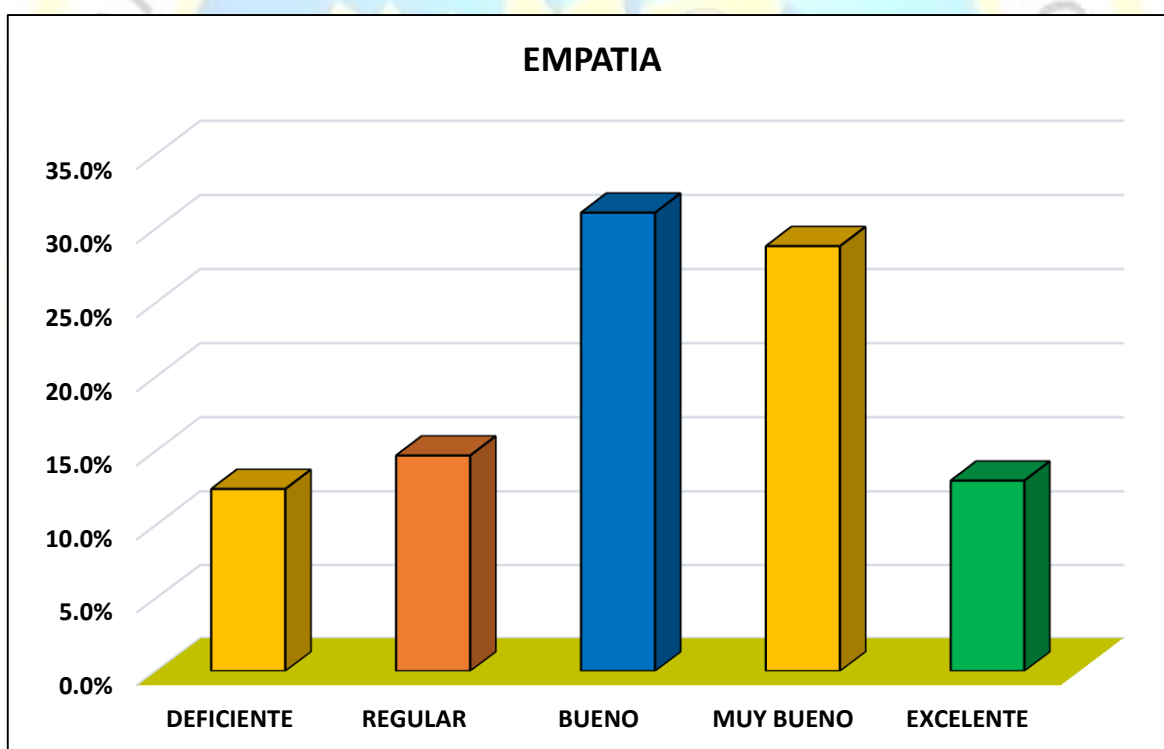
De la fig. 9, un 49.2% de la municipalidad del distrito de Supe - Barranca, año 2017 alcanzaron un nivel muy bueno en la variable capacidad de respuesta, un 22.6% consiguió un nivel excelente, un 19.8% obtuvo un nivel bueno, el 7.3% alcanzó un nivel regular y un 1.1% obtuvo un nivel deficiente

**Tabla 8:** Respuesta de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Supe – Barranca, año 2017, sobre los niveles de Empatía.

| EMPATIA |            |            |            |                   |                      |
|---------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|         |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido  | DEFICIENTE | 22         | 12,4       | 12,4              | 12,4                 |
|         | REGULAR    | 26         | 14,7       | 14,7              | 27,1                 |
|         | BUENO      | 55         | 31,1       | 31,1              | 58,2                 |
|         | MUY BUENO  | 51         | 28,8       | 28,8              | 87,0                 |
|         | EXCELENTE  | 23         | 13,0       | 13,0              | 100,0                |
|         | Total      | 177        | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente elaboración propia

**Figura 10: Niveles de Empatía**



**Fuente: Elaboración Propia**

De la fig. 10, un 31.1% de la municipalidad del distrito de Supe - Barranca, año 2017 alcanzaron un nivel bueno en la variable empatía, un 28.8% consiguió un nivel muy bueno, un 14.7% obtuvo un nivel regular, el 13.0% alcanzó un nivel excelente y un 12.4% obtuvo un nivel deficiente.

## 4.2 Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov

La tabla 10 presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov - Smirnov (K-S). Se observa que las variables no se aproximan a una distribución normal ( $p < 0.05$ ). En este caso debido a que se determinaran correlaciones entre variables y dimensiones, la prueba estadística a usarse deberá ser no paramétrica: Es decir la prueba estadística que se utilizó se denomina Correlación de Rho de Spearman.

**Tabla 9:** Resultados de la prueba de bondad de ajuste Shapiro-Wilk

| Pruebas de normalidad    |                                 |     |      |              |     |      |
|--------------------------|---------------------------------|-----|------|--------------|-----|------|
|                          | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |     |      | Shapiro-Wilk |     |      |
|                          | Estadístico                     | gl  | Sig. | Estadístico  | gl  | Sig. |
| CALIDAD DE SERVICIO      | ,104                            | 177 | ,000 | ,963         | 177 | ,000 |
| SATISFACCION DEL USUARIO | ,150                            | 177 | ,000 | ,933         | 177 | ,000 |
| CONFIABILIDAD            | ,163                            | 177 | ,000 | ,955         | 177 | ,000 |
| COMPETENCIA              | ,168                            | 177 | ,000 | ,934         | 177 | ,000 |
| ACCESIBILIDAD            | ,203                            | 177 | ,000 | ,900         | 177 | ,000 |
| TANGIBILIDAD             | ,137                            | 177 | ,000 | ,954         | 177 | ,000 |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA   | ,137                            | 177 | ,000 | ,961         | 177 | ,000 |
| EMPATIA                  | ,181                            | 177 | ,000 | ,941         | 177 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente elaboración propia

### 4.3 Contrastación de hipótesis

#### PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS GENERAL

**H<sub>0</sub>:** La calidad de servicio no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del Distrito de Supe - Barranca, año 2017.

**H<sub>1</sub>:** La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del Distrito de Supe - Barranca, año 2017.

#### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de **p**<**0.05** se acepta **H<sub>1</sub>**.

**Aplicamos SPSS v24:**

**Tabla 10:** Correlación de Spearman

| Correlaciones   |                          |                            |                     |                          |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|---------------------|--------------------------|
|                 |                          |                            | CALIDAD DE SERVICIO | SATISFACCION DEL USUARIO |
| Rho de Spearman | CALIDAD DE SERVICIO      | Coeficiente de correlación | 1,000               | ,422**                   |
|                 |                          | Sig. (bilateral)           | .                   | 0,000                    |
|                 |                          | N                          | 177                 | 177                      |
|                 | SATISFACCION DEL USUARIO | Coeficiente de correlación | ,422**              | 1,000                    |
|                 |                          | Sig. (bilateral)           | ,000                | .                        |
|                 |                          | N                          | 177                 | 177                      |

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

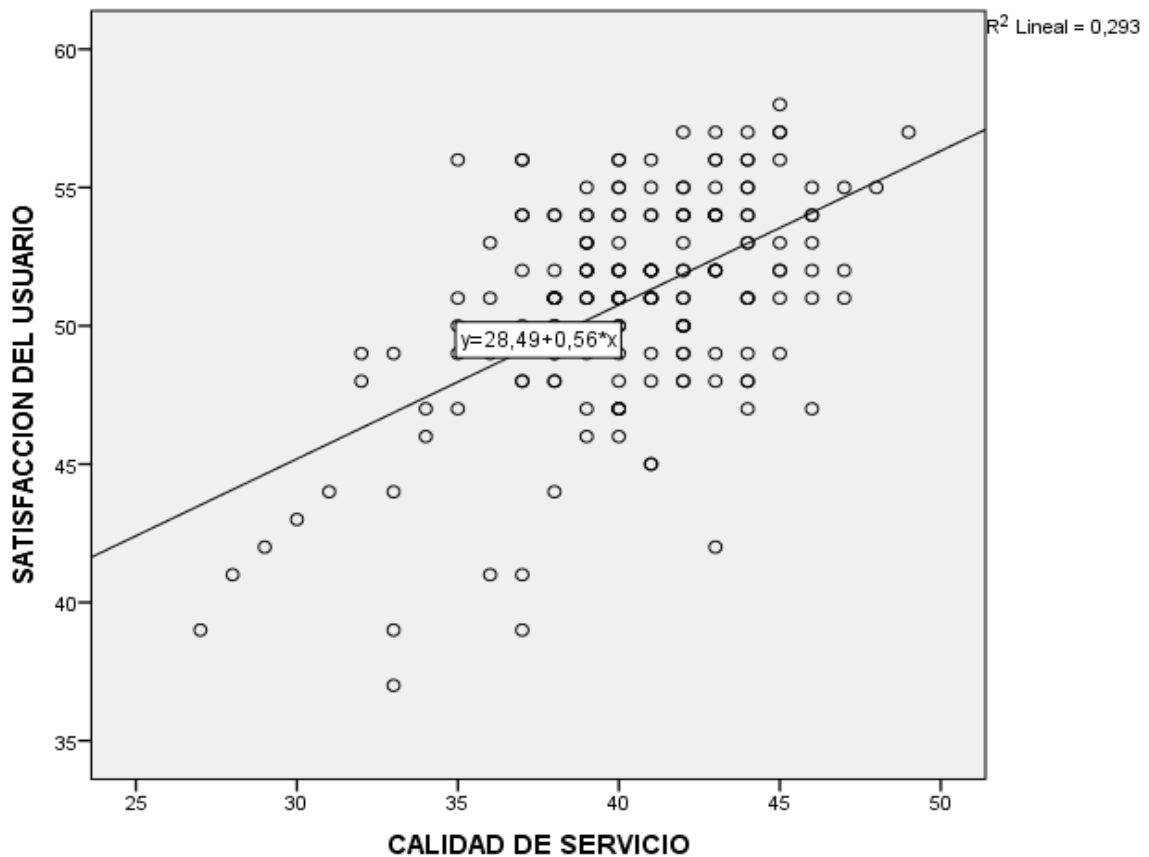
#### **INTERPRETACIÓN:**

Como se observa en tabla 12 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del Distrito

de Supe - Barranca, año 2017. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.422**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja.

Para mejor apreciación se presenta la siguiente figura:

**Figura 11: Hipótesis General**



### **PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 1**

**H<sub>0</sub>**: La confiabilidad de la calidad de servicio no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la municipalidad del distrito de Supe - Barranca, año 2017.

**H<sub>1</sub>**: La confiabilidad de la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la municipalidad del distrito de Supe - Barranca, año 2017.

### **DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la **H<sub>0</sub>**.

Si el valor de **p < 0.05** se acepta **H<sub>1</sub>**.

**Aplicamos SPSS v24:**

**Tabla 11:** Correlación de Spearman

| Correlaciones   |                          |                            |               |                          |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|---------------|--------------------------|
|                 |                          |                            | CONFIABILIDAD | SATISFACCION DEL USUARIO |
| Rho de Spearman | CONFIABILIDAD            | Coeficiente de correlación | 1,000         | ,296**                   |
|                 |                          | Sig. (bilateral)           | .             | ,000                     |
|                 |                          | N                          | 177           | 177                      |
|                 | SATISFACCION DEL USUARIO | Coeficiente de correlación | ,296**        | 1,000                    |
|                 |                          | Sig. (bilateral)           | ,000          | .                        |
|                 |                          | N                          | 177           | 177                      |

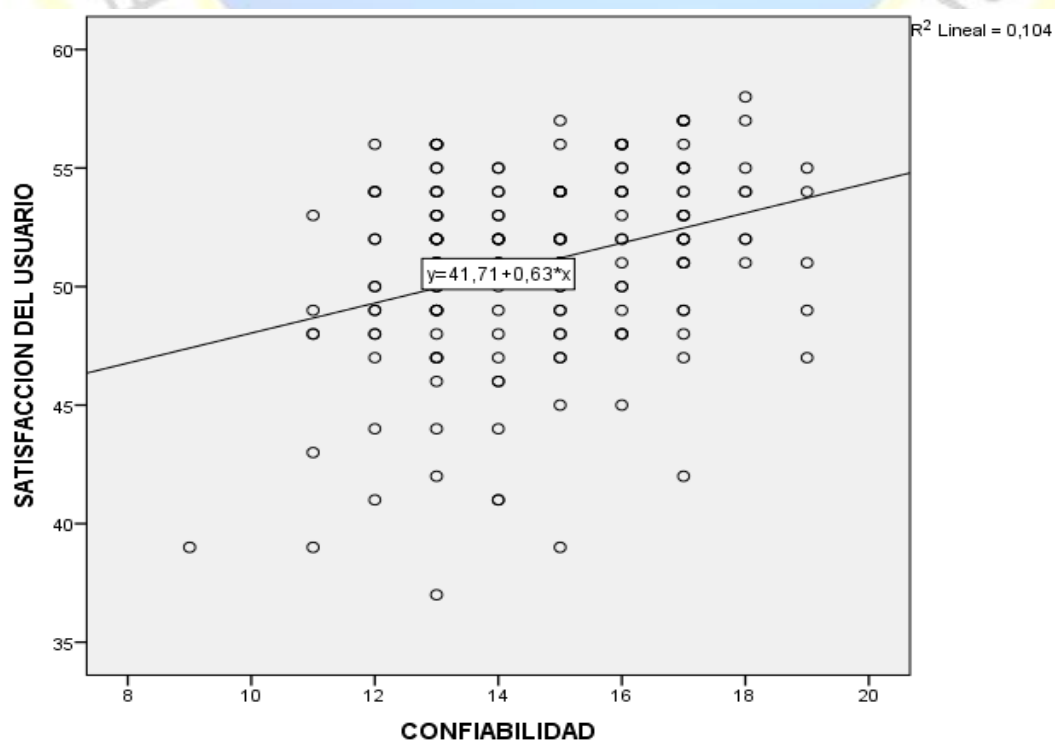
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

### INTERPRETACIÓN:

Como se observa en tabla 13 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, La confiabilidad de la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la municipalidad del distrito de Supe - Barranca, año 2017. Además, la correlación de Pearson es **0.296**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja.

**Figura 12: Hipótesis Especifica 1**





## PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

**H<sub>0</sub>:** La competencia de la calidad de servicio no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la municipalidad del distrito de Supe - Barranca, año 2017

**H<sub>1</sub>:** La competencia de la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la municipalidad del distrito de Supe - Barranca, año 2017

### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de **p<0.05** se acepta **H<sub>1</sub>**.

Aplicamos SPSS v24:

**Tabla 12:** Correlación de Spearman

| Correlaciones   |                          |                             |             |                          |
|-----------------|--------------------------|-----------------------------|-------------|--------------------------|
|                 |                          |                             | COMPETENCIA | SATISFACCION DEL USUARIO |
| Rho de Spearman | COMPETENCIA              | Coefficiente de correlación | 1,000       | ,325**                   |
|                 |                          | Sig. (bilateral)            | .           | 0,000                    |
|                 |                          | N                           | 177         | 177                      |
|                 | SATISFACCION DEL USUARIO | Coefficiente de correlación | ,325**      | 1,000                    |
|                 |                          | Sig. (bilateral)            | 0,000       | .                        |
|                 |                          | N                           | 177         | 177                      |

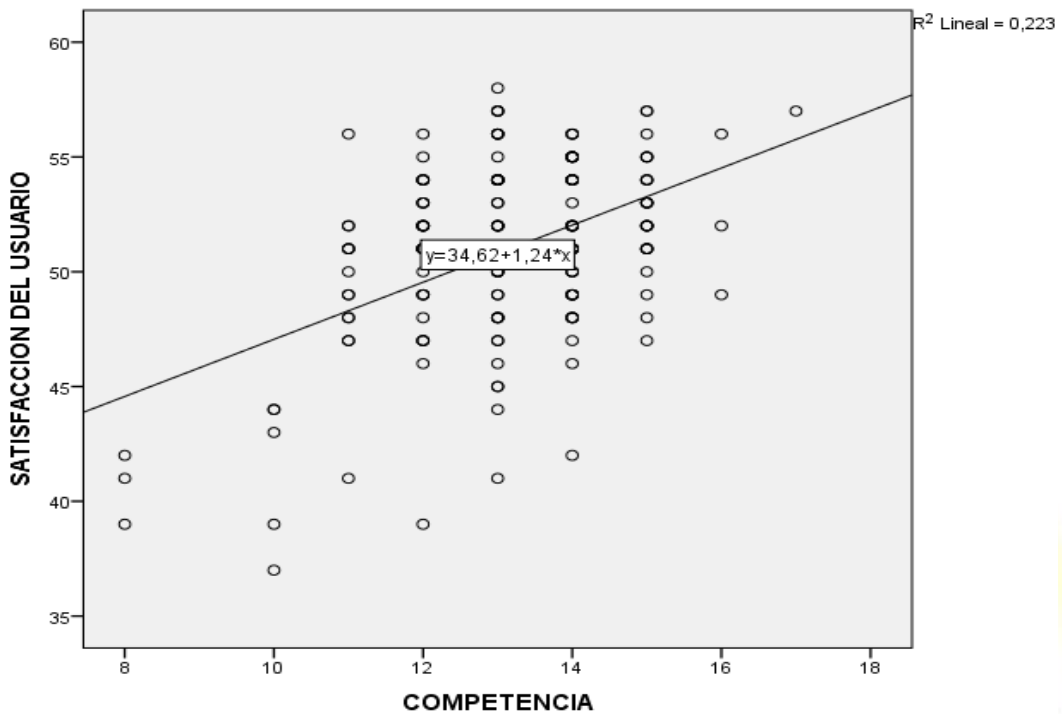
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

Como se observa en tabla 14 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, La competencia de la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la municipalidad del distrito de Supe - Barranca, año 2017. Además, la correlación de Pearson es **0.325**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y baja.

**Figura 13: Hipótesis Específica 2**



### **PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 3**

- H<sub>0</sub>:** La accesibilidad de la calidad de servicio no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la municipalidad del distrito de Supe - Barranca, año 2017.
- H<sub>1</sub>:** La accesibilidad de la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la municipalidad del distrito de Supe - Barranca, año 2017.

### **DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de **p < 0.05** se acepta **H<sub>1</sub>**.

**Aplicamos SPSS v24:**

**Tabla 13 : Correlación de Spearman**

| Correlaciones   |                          |                            |               |                          |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|---------------|--------------------------|
|                 |                          |                            | ACCESIBILIDAD | SATISFACCION DEL USUARIO |
| Rho de Spearman | ACCESIBILIDAD            | Coeficiente de correlación | 1,000         | ,354**                   |
|                 |                          | Sig. (bilateral)           | .             | 0,000                    |
|                 |                          | N                          | 177           | 177                      |
|                 | SATISFACCION DEL USUARIO | Coeficiente de correlación | ,354**        | 1,000                    |
|                 |                          | Sig. (bilateral)           | 0,000         | .                        |
|                 |                          | N                          | 177           | 177                      |

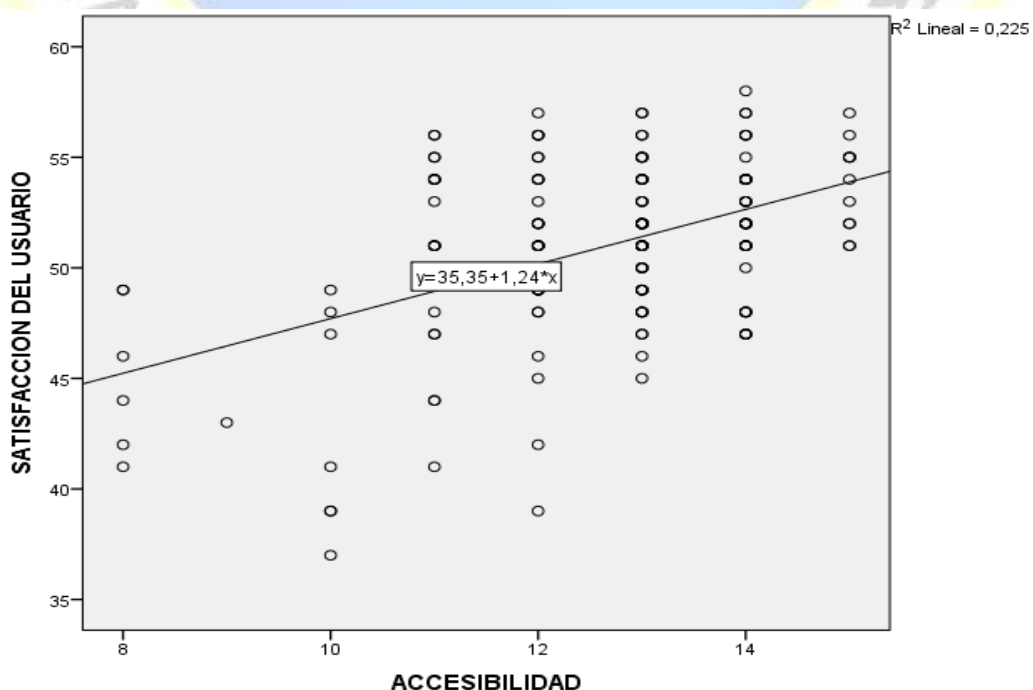
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

### INTERPRETACIÓN:

Como se observa en tabla 15 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, La accesibilidad de la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la municipalidad del distrito de Supe - Barranca, año 2017. Además, la correlación de Pearson es **0.354**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y baja.

**Figura 14: Hipótesis Especifica 3**



## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Análisis y Discusión

En esta investigación se realizó una comparación de los resultados con otras investigaciones similares, distinguiendo las variables estudiadas o su respectiva relación, destacando aspectos de compatibilidad o discrepancia con los antecedentes y fuentes teóricas citadas en esta investigación.

- Los resultados obtenidos en esta investigación conducen en términos generales a establecer que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Supe – Barranca, 2017. Este resultado guarda relación significativa con lo mencionado por Alvarez C., Gelsi (2012) “satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales” el autor presenta su investigación en la Universidad Católica Andrés Bello en el área de Ingeniería. Con lo cual se llegó a las siguientes conclusiones:
  - Que existe oportunidades de mejoras para lograr una satisfacción total, también el cliente considera que el servicio en PDVAL supera lo esperado, en relación a la dimensión “evidencia física”, debido a que la apariencia de las instalaciones físicas, la facilidad y conveniencia del desplazamiento, incluye la distribución de las secciones y colocación de los productos en las estanterías por otro lado el cliente considera que el servicio supera lo esperado, en relación con la dimensión “interacción personal”, indican que el personal de PDVAL es amable transmitiendo seguridad y percibe que el personal está dispuesto a ayudar a los clientes y que nunca están demasiado ocupado para orientarles a una mejor compra.
- Por otro lado podemos sintetizar que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Supe – Barranca, 2017. De lo mencionado podemos inferir que guarda relación estrecha con lo planteado por Espadero Narciso, Alejandro Rafael (2016) “Relación entre Desempeño y Satisfacción Laboral en el Departamento de

Dirección Financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa”

El autor presenta su investigación en la Universidad Rafael Landívar. Que finalmente llego a las siguientes conclusiones:

- Los colaboradores de la dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa, manifestaron que no existe relación entre satisfacción y desempeño laboral, ya que poseen un nivel de incidencia de  $r = 0.1256$ , lo cual conlleva que los empleados cumplen con los requisitos del trabajo y manifiestan eficiencia, eficacia o pro actividad.
- El nivel de satisfacción laboral en los colaboradores se encuentra alto, es por ello que se caracterizan por tener actitudes tales como la dedicación al trabajo, compromiso organizacional y estado de ánimo en el trabajo.
- El nivel de desempeño laboral en los individuos se encuentra alto, por lo tanto manifiestan actitudes tales como responsabilidad, productividad, motivación, eficiencia y trabajo en equipo.
- El nivel de relación de género en cuanto al desempeño laboral en los trabajadores es alto, por lo que sin importar si es hombre o mujer poseen características notables del mismo como productividad, trabajo en equipo y motivación.
- Los niveles de relación de género en cuanto a satisfacción laboral en los individuos son altos, es por ello que poseen actitudes como ambiente de trabajo, comunicación, coordinación y motivación y reconocimiento.
- Del mismo modo se puede decir que existe relación entre la calidad de servicio ya la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Supe – Barranca, 2017. Este resultado guardada compatibilidad significativa con lo mencionado por Casa Carrasco, Maribel (2015) “Gestión por competencias y desempeño Laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de San Jerónimo”. El autor presenta su investigación en la Universidad Nacional José María Arguedas. Que tiene como objetivo general: Determinar la relación que existe entre Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo - 2015. Quien en su investigación llego a las

siguientes conclusiones:

- Concluye que el valor “sig.” es de 0.000, que es menor al nivel de significancia de 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ); por lo tanto, se afirma con un nivel de confianza de 95% que sí existe una relación significativa entre la variable gestión por competencias y la variable desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo.
- Como también podemos hacer hincapié que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Supe – Barranca, 2017. Este resultado guarda compatibilidad con lo expresado por Inca Allcahuan, Miker (2015) en su Tesis Titulado: “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas”, arribó a las siguientes conclusiones:
  - Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, y lo mismo, luego de someterse al coeficiente de Spearman nos permite observar una correlación 0.591, lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha, 2015, lo que indica, cuanto mayor sea la calidad de servicio ofrecida a los usuarios, será mejor la satisfacción de los mismos, por otro lado a una mala calidad de servicio ofrecida será menor la satisfacción de los usuarios.

## 5.2 Conclusiones

A partir de los datos obtenidos del estudio realizado de su posterior análisis e interpretación se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Como se observa en tabla 12 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del Distrito de Supe - Barranca, año 2017. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.422**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja.
2. Como se observa en tabla 13 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, La confiabilidad de la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la municipalidad del distrito de Supe - Barranca, año 2017. Además, la correlación de Pearson es **0.296**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja.
3. Como se observa en tabla 14 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, La competencia de la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la municipalidad del distrito de Supe - Barranca, año 2017. Además, la correlación de Pearson es **0.325**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y baja.
4. Como se observa en tabla 15 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, La accesibilidad de la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la municipalidad del distrito de Supe - Barranca, año 2017. Además, la correlación de Pearson es **0.354**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y baja.

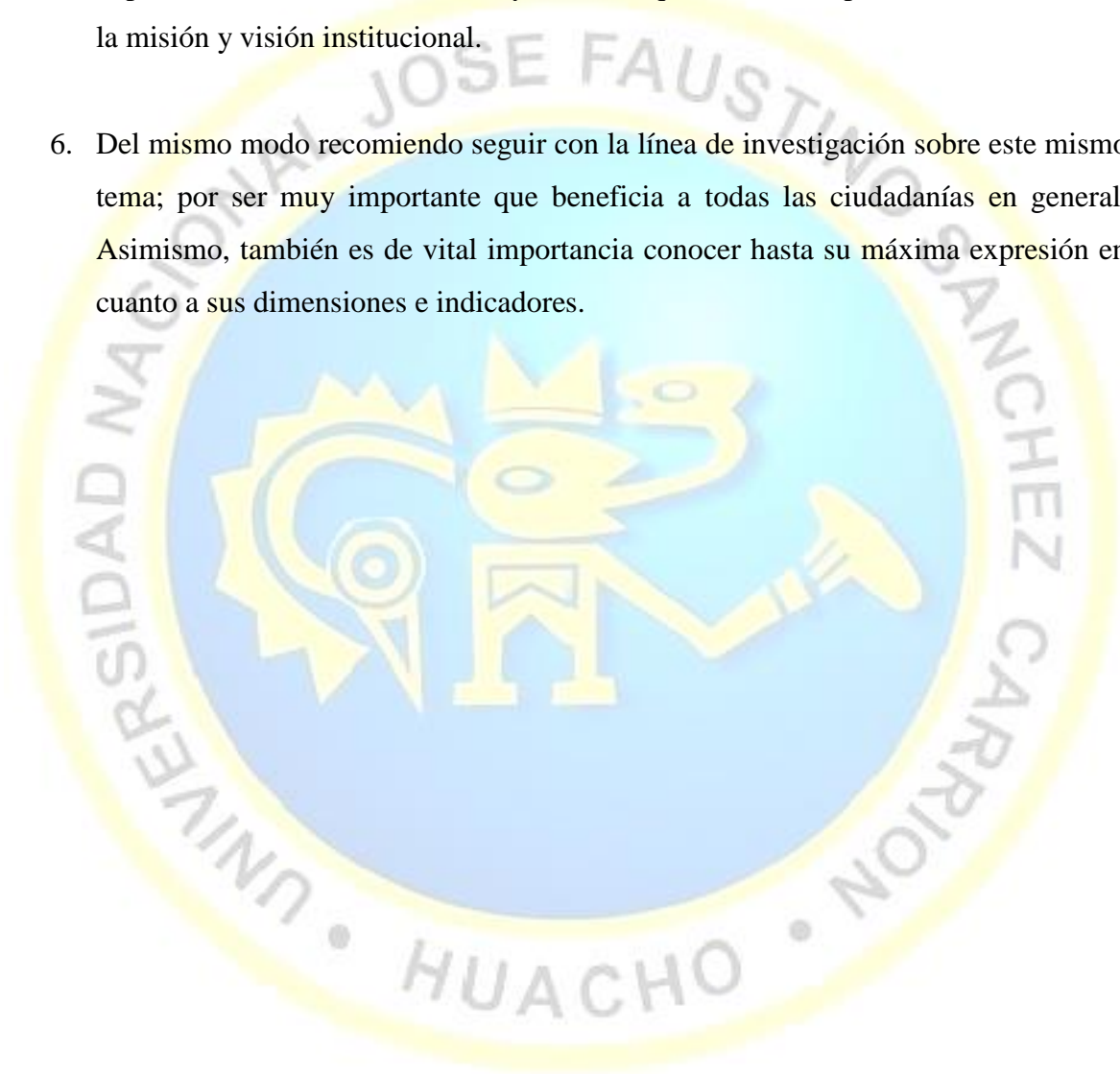
### 5.3 Recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación, se anuncian algunas recomendaciones a considerar para su aplicación a nivel de la municipalidad del distrito de Supe – Barranca:

1. La gerencia de RR.HH de la municipalidad del distrito de supe – barranca debe de laborar un plan de gestión de alta calidad desarrollando cursos de capacitación de manera permanente basadas en la excelencia del servicio al usuario, dirigidas al personal administrativo para la implementación de dichas actitudes frente a ello se evalué por los jefes administrativos a fin de constatar el respectivo cumplimiento de la atención adecuada por parte del personal, así como también uniformar e identificar a todo personal administrativo, con la finalidad de superar las deficiencias encontradas en las dimensiones de la calidad de servicio: confiabilidad, competencia y accesibilidad. Con el objetivo de lograr aumentar la satisfacción de los usuarios de la municipalidad.
2. Las personas que ocupan el cargo necesariamente tienen que contar con la experiencia suficiente (selección del personal), para el desempeño correcto en su área respectiva, por otro lado, la preparación psicológica de cada uno de ellos para que así pueda solucionar los conflictos posibles que pueda ocurrir con los usuarios al momento de la prestación de servicios. Por qué se observó que hay personal que no cuenta con suficiente experiencia por que no se revisa una selección adecuada, por lo mismo que ocupan cargos de confianza, se tendría que instalar un buzón de sugerencias donde los usuarios puedan dar a conocer y sugerir su requerimientos en base al servicio.
3. Se debe de proveer de los materiales apropiados al personal de la Municipalidad (compra de nuevos equipos); ya que se pudo observar que aún se está trabajando con máquinas antiguas, que no están funcionando correctamente la cual genera una demora y perjudica la rápida atención de las necesidades de los usuarios en un plazo adecuado y desempeñar correctamente en el puesto que la que ellos laboran.



4. También por otro lado se recomienda a todas las diferentes municipalidades de la región y del país, mejorar las competencias laborales y por ende la atención al usuario. Así mismo re potencializar sus actividades en beneficio de la población.
5. La ética es ir más allá de ser o no ser es algo de deber, porque de ella se parten muchas cosas, que se desprenden del diario vivir, desde la parte profesional como la personal, asimismo reformarlo y cultivar aquellos valores para así encaminar con la misión y visión institucional.
6. Del mismo modo recomiendo seguir con la línea de investigación sobre este mismo tema; por ser muy importante que beneficia a todas las ciudadanías en general. Asimismo, también es de vital importancia conocer hasta su máxima expresión en cuanto a sus dimensiones e indicadores.



## CAPÍTULO VI

### FUENTES DE INFORMACIÓN

#### 6.1 Fuentes bibliográficas

- Acedo Penco, P. (2002). Atencion al Ciudadano y Participacion. *Cuarto Encuentro Sobre Calidad de los Servicios* (págs. 31-68). España: Junta de Castilla y Leon.
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de Calidad de Servicio y sus modelos de medición. *Innovar, revista de Ciencias Administrativas y sociales*, 3-17.
- Gelsi M. (2012). Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales (Tesis de maestría). Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela.
- Karen T. (2014). Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad – Trujillo (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Alles, M. (2008). *Direccion Estrategica de Recursos Humanos*. Mexico: Granica S.A.
- Pérez pico, G. (2011). La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la cooperativa de transportes Flota Pelileo. (Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador).
- Herbert A. (2010). Satisfacción del usuario como indicador de calidad de los servicios privados contratados por la unidad de policlínica central IGSS (Tesis de maestría). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Álvarez, M. D. (2004). Realizó la investigación: “Calidad en el Servicio de Atención al Cliente en una Empresa Química Industrial”. En la Universidad Veracruzana. México.
- Chiavenato, I. (2004). *Adiministracion de Recursos HUMANOS*. Santafe de Bogota: McCGRAW\_HILL INTERAMERICANA, S: A:.
- Fernando U. (2014). Calidad del servicio que brindan los funcionarios de orientación al contribuyente de la Intendencia Regional La Libertad – Sunat Trujillo y su influencia en la satisfacción del usuario, periodo 2013 (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Gil Flores, J. (2007). Sistema de Informacion Cientifica. *Red de Revistas Cientificas de America Latina y el Caribe, España y Portugal*, 83-106.

- Cronin, J., & Taylor, S. (1994). SERVPERF vs SERVQUAL Reconciling PerformanceBased and Perceptions-Minus Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 125-131.
- Irigoin, M., & Vargas, F. (2002). *Competencia Laboral*. Montevideo: ISBN.
- Carlos P. (2014). Incidencia del sistema integrado de administración financiera para gobiernos locales en la eficacia de la gestión administrativa-financiera de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Israel Galviz, G. (2011). *Calidad en la Gestion de Servicios*. Venezuela: Fondo Editorial Bibiloteca Universidad Rafael Urdaneta.
- Jackson Slocum, H. (2009). *Adiministracion*. Mexico: ISBN.
- Armas Sandoval, L. (2012). Calidad de Servicio y Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán.
- Joan Costa, Sola Segales; Fuentes Martines , Sandra; Hennessey Noguera, German; Alijure Saab, Camilo Andres; Arribas Urruita, Amaia; Pacheco Gonzales, Ruth; Manucci Guilleron, Marcelo;. (2006). *Comunicacion Organizacional*. Quito - Ecuador: Quipus, CIESPAL.
- Rey Martin, C. (2000). La Satisfaccion del Usuario. *Un Concepto en Alza*, 139-153.
- Pérez pico, G. (2011). La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la cooperativa de transportes Flota Pelileo. (Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador).
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio*. Buenos Aires: Dunken.
- Tschohl, J. (2008). *Servico al Cliente*. Miami: Service Quality Institute.



## **ANEXOS**



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

**ENCUESTA SOBRE INSTRUMENTOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA  
SATISFACCION DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE  
SUPE - BARRANCA, AÑO 2017**

**Objetivo:** Conocer la calidad de servicio que se brinda al público usuario de la municipalidad Distrital de Supe - Barranca.

**Instrucciones:** Por favor indique hasta qué punto se encuentra de acuerdo o no con los siguientes aspectos del servicio que recibió de la municipalidad del Distrito de Supe - Barranca. Marque con una (X) la letra que corresponda, siguiendo la escala que se indica a continuación, la información solicitada tiene carácter anónimo y su uso será estrictamente académico.

Se agradece su comprensión.

| TOTALMENTE EN DESACUERDO | EN DESACUERDO | NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | DE ACUERDO | TOTALMENTE DE ACUERDO |
|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| 1                        | 2             | 3                              | 4          | 5                     |

| <b>CALIDAD DE SERVICIO</b>  |                     |   |   |   |   |
|---|---------------------|---|---|---|---|
| <b>I. Confiabilidad (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)</b>   | <b>Calificación</b> |   |   |   |   |
|   | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. Considera usted que la información brindada por el personal de la Municipalidad de Supe, es precisa.   |                     |   |   |   |   |
| 2. El personal que lo atendió cree que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente.                              |                     |   |   |   |   |
| 3. Considera usted que el personal que labora en la Municipalidad de Supe le brinda confianza para la solución de su reclamo o atención de su solicitud |                     |   |   |   |   |
| 4. Considera usted que la Municipalidad de Supe ofrece un servicio puntual de acuerdo a sus necesidades.  |                     |   |   |   |   |
| 5. Siente confianza y seguridad con la entidad cuando acude a realizar algún servicio.  |                     |   |   |   |   |
| <b>II. Competencia (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)</b>  | <b>Calificación</b> |   |   |   |   |
|   | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. El personal de la Municipalidad que lo atendió se expresa en un  |                     |   |   |   |   |

|   |                     |   |   |   |   |
|---|---------------------|---|---|---|---|
| lenguaje comprensible que Ud. Pueda entender.   |                     |   |   |   |   |
| 7. El personal de la Municipalidad que lo atendió muestra un trato respetuoso hacia usted.  |                     |   |   |   |   |
| 8. El personal que le atendió se muestra dispuesto a ayudarle con su gestión que está realizando usted.   |                     |   |   |   |   |
| 9. El personal le comunica con exactitud y sinceridad acerca de cuándo concluirá la realización del servicio.                                   |                     |   |   |   |   |
| <b>III. Accesibilidad (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)</b>   | <b>Calificación</b> |   |   |   |   |
|   | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. El tiempo que esperó para obtener el servicio por parte del trabajador fue satisfactorio.   |                     |   |   |   |   |
| 11. El personal se muestra cordial en la atención al usuario.   |                     |   |   |   |   |
| 12. El personal administrativo de la Municipalidad de Supe siempre está dispuesto a ayudarle.   |                     |   |   |   |   |
| 13. Considera que el personal que lo atendió le inspira confianza y muestra buena disposición para atenderlo.                                   |                     |   |   |   |   |
| <b>SATISFACCION DEL USUARIO</b>   |                     |   |   |   |   |
| <b>IV. Tangibilidad (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)</b>   | <b>Calificación</b> |   |   |   |   |
|   | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. En la Municipalidad, los materiales relacionados con el servicio (como los folletos o los comunicados) son visualmente atractivos y claros. |                     |   |   |   |   |
| 15. Considera como eficiente el uso de los equipos tecnológicos que ayudan a dar el servicio en la Municipalidad.                               |                     |   |   |   |   |
| 16. Las instalaciones físicas de la Municipalidad son cómodas y visualmente atractivas.   |                     |   |   |   |   |
| 17. Considera usted importante la apariencia o presentación del personal que labora en la Municipalidad de Supe.                                |                     |   |   |   |   |
| 18. La Municipalidad de Supe tiene equipos y nuevas tecnologías de apariencia moderna.  |                     |   |   |   |   |
| 19. Considera que el acondicionamiento de las instalaciones son apropiadas para la atención de los usuarios                                     |                     |   |   |   |   |
| <b>V. Capacidad de respuesta (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)</b>  | <b>Calificación</b> |   |   |   |   |
|   | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. Considera como eficiente los procedimientos de atención a los reclamos establecidos en la Municipalidad de Supe.                            |                     |   |   |   |   |
| 21. El personal de la Municipalidad de Supe le proporciona un servicio rápido y ágil.   |                     |   |   |   |   |
| 22. Considera usted que el tiempo de espera para realizar un trámite o una gestión es el apropiado.   |                     |   |   |   |   |
| 23. El personal administrativo de la municipalidad nunca está demasiado ocupado para responder a sus preguntas.                                 |                     |   |   |   |   |
| 24. Ha tenido la oportunidad de ver que el personal cuenta con  |                     |   |   |   |   |

|   |                     |   |   |   |   |
|---|---------------------|---|---|---|---|
| recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.  |                     |   |   |   |   |
| 25. Considera que el personal de la Municipalidad tiene los conocimientos necesarios para gestionar su trámite. |                     |   |   |   |   |
| 26. El servicio otorgado cumplió con las necesidades y expectativas esperadas por Ud.                           |                     |   |   |   |   |
| <b>VI. Empatía (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)</b>  | <b>Calificación</b> |   |   |   |   |
|   | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27. El personal administrativo de la Municipalidad se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.  |                     |   |   |   |   |
| 28. Considera como factor importante la amabilidad con la que se brinda el servicio en la Municipalidad.        |                     |   |   |   |   |
| 29. El personal de la Municipalidad comprende las necesidades del usuario.                                      |                     |   |   |   |   |
| 30. Considera usted que el personal de la Municipalidad de Supe, brinda un servicio de atención personalizada.  |                     |   |   |   |   |



Matriz de consistencia

**TÍTULO: LA CALIDAD DE SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE SUPE - BARRANCA, AÑO 2017**

| PROBLEMAS  | OBJETIVOS   | HIPÓTESIS   | VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES  | METODOLOGÍA  |
|--|---|---|---|--|
| <p><b>Problema General</b></p> <p>a) ¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del Distrito de Supe - Barranca, año 2017?</p> | <p><b>Objetivo General</b></p> <p>b) Determinar de qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del Distrito de Supe - Barranca, año 2017.</p>                      | <p><b>Hipótesis General</b></p> <p>a) La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del Distrito de Supe - Barranca, año 2017.</p>                     | <p><b>Variable X</b><br/><b>Calidad de servicio</b></p> <p><b>a) Confiabilidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectividad</li> <li>• Lealtad</li> <li>• Compromiso</li> </ul> <p><b>b) Competencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud</li> <li>• Habilidades y destrezas</li> <li>• Desempeño optimo</li> </ul> | <p><b>Tipo de Investigación</b><br/>Aplicada</p> <p><b>Diseño de Investigación</b><br/>Cuasi experimental de tipo descriptivo y correlacional</p> <div data-bbox="1767 794 2078 978" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <pre> graph TD     M[M] --&gt; OX[OX]     M --&gt; OY[OY]     OX -- r --&gt; OY             </pre> </div> |
| <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>a) ¿De qué manera la confiabilidad se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Supe - Barranca, año 2017?</p>  | <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>b) Determinar de qué manera la confiabilidad de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario de la municipalidad del distrito de Supe - Barranca, año 2017.</p> | <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>a) La confiabilidad de la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la municipalidad del distrito de Supe - Barranca, año 2017.</p> | <p><b>c) Accesibilidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato personal</li> <li>• Amabilidad</li> <li>• Aspectos éticos</li> </ul>  | <p><b>Dónde:</b></p> <p>M=Muestra de la investigación<br/>OX = VI (V. Independiente)<br/>OY = VD (V. Dependiente)<br/>r = relación entre variables.</p>  |



| PROBLEMAS   | OBJETIVOS   | HIPÓTESIS   | VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES   | METODOLOGÍA   |
|---|---|---|--|---|
| <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>b) ¿De qué manera la competencia se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Supe - Barranca, año 2017?</p> <p>c) ¿De qué manera la accesibilidad se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Supe - Barranca, año 2017?</p> | <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>b) Determinar de qué manera la competencia de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario de la municipalidad del distrito de Supe - Barranca, año 2017.</p> <p>c) Determinar de qué manera la accesibilidad de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario de la municipalidad del distrito de Supe - Barranca, año 2017.</p> | <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>b) La competencia de la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la municipalidad del distrito de Supe - Barranca, año 2017.</p> <p>c) La accesibilidad de la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la municipalidad del distrito de Supe - Barranca, año 2017.</p> | <p><b>Variable Y</b></p> <p><b>Satisfacción del usuario</b></p> <p><b>a) Tangibles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos</li> <li>• Apariencia física</li> <li>• Material de Comunicación</li> </ul> <p><b>b) Capacidad de respuesta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposición</li> <li>• Rapidez</li> <li>• Tiempo</li> </ul> <p><b>c) Empatía</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención</li> <li>• Comprensión</li> <li>• Consideración</li> </ul> | <p><b>Técnicas</b><br/>Cuestionario</p> <p><b>Universo</b><br/>665 usuarios de mercado Supe Pueblo.</p> <p><b>Muestra</b><br/>177 usuarios del mercado de Supe.</p> $m = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$ <p><b>Estadístico de prueba</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chi cuadrado de Pearson</li> <li>• Coeficiente de correlación de Pearson</li> </ul> <p><b>Validación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alfa de Cronbach</li> <li>• Kurt de Richardson</li> </ul> |

| MUESTRA | CALIDAD DE SERVICIO |    |    |    |    |             |    |    |    |               |     |     |     | SATISFACCION DEL USUARIO |     |     |     |     |     |                        |     |     |     |     |     |         |     | VARIABLE | VARIABLE |     |    |    |
|---------|---------------------|----|----|----|----|-------------|----|----|----|---------------|-----|-----|-----|--------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|---------|-----|----------|----------|-----|----|----|
|         | CONFIABILIDAD       |    |    |    |    | COMPETENCIA |    |    |    | ACCESIBILIDAD |     |     |     | TANGIBILIDAD             |     |     |     |     |     | CAPACIDAD DE RESPUESTA |     |     |     |     |     | EMPATIA |     |          |          |     |    |    |
|         | P1                  | P2 | P3 | P4 | P5 | P6          | P7 | P8 | P9 | P10           | P11 | P12 | P13 | P14                      | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20                    | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | P26     | P27 | P28      | P29      | P30 | X  | y  |
| 1       | 2                   | 2  | 3  | 3  | 2  | 3           | 3  | 2  | 3  | 3             | 3   | 2   | 3   | 3                        | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3                      | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3       | 3   | 3        | 2        | 34  | 47 |    |
| 2       | 3                   | 2  | 3  | 2  | 2  | 2           | 2  | 3  | 3  | 3             | 2   | 3   | 3   | 3                        | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3                      | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2       | 3   | 3        | 2        | 3   | 33 | 44 |
| 3       | 2                   | 3  | 1  | 2  | 1  | 2           | 2  | 2  | 2  | 2             | 3   | 2   | 3   | 2                        | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2                      | 1   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2       | 3   | 3        | 2        | 3   | 27 | 39 |
| 4       | 3                   | 4  | 3  | 3  | 2  | 3           | 3  | 3  | 3  | 3             | 2   | 3   | 2   | 3                        | 1   | 2   | 2   | 1   | 3   | 3                      | 2   | 2   | 1   | 3   | 3   | 2       | 3   | 3        | 3        | 2   | 37 | 39 |
| 5       | 3                   | 3  | 2  | 3  | 3  | 3           | 3  | 2  | 3  | 3             | 3   | 3   | 2   | 3                        | 2   | 3   | 1   | 3   | 3   | 3                      | 2   | 2   | 1   | 2   | 3   | 3       | 3   | 2        | 2        | 36  | 41 |    |
| 6       | 4                   | 4  | 4  | 3  | 3  | 3           | 5  | 5  | 4  | 3             | 4   | 4   | 3   | 3                        | 3   | 4   | 5   | 5   | 3   | 3                      | 4   | 3   | 4   | 2   | 2   | 3       | 3   | 4        | 3        | 3   | 49 | 57 |
| 7       | 3                   | 2  | 3  | 3  | 2  | 3           | 3  | 3  | 3  | 1             | 3   | 2   | 2   | 2                        | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3                      | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3       | 4   | 3        | 3        | 3   | 33 | 49 |
| 8       | 4                   | 3  | 2  | 2  | 3  | 3           | 4  | 3  | 3  | 2             | 2   | 3   | 3   | 2                        | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2                      | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3       | 2   | 3        | 2        | 3   | 37 | 41 |
| 9       | 3                   | 2  | 2  | 2  | 3  | 3           | 3  | 3  | 3  | 2             | 2   | 2   | 2   | 3                        | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2                      | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3       | 3   | 3        | 3        | 32  | 49 |    |
| 10      | 4                   | 4  | 4  | 2  | 3  | 4           | 4  | 4  | 2  | 2             | 4   | 3   | 3   | 2                        | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 3                      | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2       | 3   | 4        | 2        | 3   | 43 | 42 |
| 11      | 4                   | 3  | 3  | 2  | 2  | 3           | 3  | 3  | 3  | 2             | 2   | 2   | 2   | 3                        | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3                      | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2       | 3   | 4        | 2        | 3   | 34 | 46 |
| 12      | 3                   | 3  | 3  | 2  | 2  | 2           | 4  | 2  | 2  | 2             | 2   | 3   | 3   | 3                        | 2   | 2   | 3   | 3   | 1   | 3                      | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2       | 3   | 2        | 2        | 33  | 37 |    |
| 13      | 2                   | 2  | 3  | 3  | 5  | 2           | 3  | 3  | 3  | 4             | 4   | 3   | 2   | 3                        | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4                      | 3   | 4   | 2   | 3   | 2   | 2       | 3   | 4        | 3        | 2   | 39 | 51 |
| 14      | 3                   | 3  | 2  | 1  | 2  | 2           | 3  | 3  | 2  | 3             | 3   | 2   | 1   | 3                        | 3   | 2   | 2   | 2   | 1   | 3                      | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3       | 3   | 3        | 3        | 30  | 43 |    |
| 15      | 2                   | 2  | 3  | 3  | 1  | 1           | 2  | 4  | 3  | 2             | 4   | 3   | 3   | 3                        | 3   | 3   | 2   | 2   | 1   | 3                      | 2   | 3   | 1   | 3   | 2   | 1       | 3   | 3        | 3        | 1   | 33 | 39 |
| 16      | 3                   | 2  | 3  | 3  | 2  | 3           | 3  | 3  | 3  | 2             | 2   | 3   | 3   | 3                        | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3                      | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3       | 3   | 4        | 1        | 3   | 35 | 47 |
| 17      | 4                   | 3  | 3  | 4  | 5  | 3           | 3  | 3  | 3  | 4             | 3   | 3   | 3   | 3                        | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3                      | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3       | 3   | 4        | 3        | 2   | 44 | 47 |
| 18      | 3                   | 3  | 3  | 2  | 2  | 3           | 3  | 2  | 2  | 2             | 3   | 2   | 1   | 2                        | 3   | 3   | 2   | 1   | 3   | 3                      | 2   | 1   | 3   | 3   | 4   | 3       | 2   | 3        | 3        | 3   | 31 | 44 |
| 19      | 2                   | 3  | 3  | 2  | 3  | 3           | 2  | 1  | 2  | 2             | 3   | 2   | 1   | 2                        | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3                      | 1   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2       | 1   | 3        | 2        | 3   | 29 | 42 |
| 20      | 2                   | 2  | 3  | 2  | 3  | 1           | 2  | 3  | 2  | 1             | 2   | 2   | 3   | 4                        | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2                      | 1   | 2   | 3   | 2   | 1   | 1       | 1   | 3        | 2        | 3   | 28 | 41 |
| 21      | 2                   | 3  | 2  | 3  | 3  | 3           | 4  | 4  | 3  | 3             | 3   | 4   | 3   | 3                        | 2   | 5   | 3   | 2   | 3   | 3                      | 2   | 1   | 3   | 4   | 3   | 3       | 3   | 3        | 3        | 40  | 49 |    |
| 22      | 2                   | 2  | 3  | 3  | 2  | 3           | 3  | 3  | 2  | 3             | 4   | 3   | 2   | 4                        | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3                      | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3       | 3   | 2        | 2        | 35  | 49 |    |
| 23      | 4                   | 3  | 3  | 3  | 3  | 3           | 4  | 3  | 3  | 3             | 3   | 3   | 3   | 4                        | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2                      | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3       | 3   | 3        | 3        | 41  | 45 |    |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2  | 38 | 44 |    |
| 25 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 40 | 47 |    |
| 26 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 42 | 50 |    |    |
| 27 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2  | 38 | 49 |    |
| 28 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2  | 39 | 46 |    |
| 29 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3  | 43 | 48 |    |
| 30 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2  | 3  | 36 | 49 |
| 31 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3  | 40 | 47 |    |
| 32 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3  | 40 | 47 |    |
| 33 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2  | 38 | 51 |    |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3  | 46 | 52 |    |
| 35 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 42 | 51 |    |
| 36 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2  | 40 | 51 |    |
| 37 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3  | 38 | 51 |    |
| 38 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3  | 42 | 53 |    |
| 39 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3  | 36 | 51 |    |
| 40 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3  | 38 | 51 |    |
| 41 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2  | 36 | 53 |    |
| 42 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 41 | 52 |    |
| 43 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 41 | 54 |    |
| 44 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2  | 39 | 52 |    |
| 45 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 39 | 52 |    |    |
| 46 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2  | 37 | 48 |    |
| 47 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3  | 38 | 51 |    |
| 48 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2  | 32 | 48 |    |
| 49 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4  | 40 | 54 |    |
| 50 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 41 | 52 |    |
| 51 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4  | 43 | 54 |    |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| 52 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 42 | 55 |
| 53 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 39 | 49 |    |
| 54 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 40 | 46 |    |
| 55 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 37 | 48 |    |
| 56 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 35 | 50 |    |
| 57 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 40 | 52 |    |
| 58 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 39 | 52 |    |
| 59 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 40 | 56 |    |
| 60 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 38 | 51 |    |
| 61 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 40 | 52 |    |
| 62 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 38 | 54 |    |
| 63 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 39 | 53 |    |
| 64 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 43 | 56 |    |
| 65 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 38 | 50 |    |
| 66 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 38 | 50 |    |
| 67 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 40 | 51 |    |
| 68 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 38 | 52 |    |
| 69 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 42 | 50 |    |
| 70 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 38 | 49 |    |
| 71 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 40 | 50 |    |
| 72 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 42 | 48 |    |
| 73 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 44 | 54 |    |
| 74 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 35 | 56 |    |
| 75 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 44 | 55 |    |
| 76 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 40 | 54 |    |
| 77 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 40 | 55 |    |
| 78 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 39 | 53 |    |
| 79 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 39 | 47 |    |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
| 80  | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 40 | 48 |
| 81  | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 35 | 51 |
| 82  | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 39 | 52 |
| 83  | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 41 | 51 |
| 84  | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 46 | 51 |
| 85  | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 44 | 49 |
| 86  | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 40 | 51 |
| 87  | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 39 | 54 |
| 88  | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 39 | 51 |
| 89  | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 43 | 52 |
| 90  | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 47 | 55 |
| 91  | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 37 | 52 |
| 92  | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 40 | 52 |
| 93  | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 41 | 48 |
| 94  | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 44 | 51 |
| 95  | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 37 | 54 |
| 96  | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 41 | 56 |
| 97  | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 37 | 56 |
| 98  | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 44 | 53 |
| 99  | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 43 | 54 |
| 100 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 42 | 54 |
| 101 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 43 | 56 |
| 102 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 43 | 52 |
| 103 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 44 | 54 |
| 104 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 40 | 52 |
| 105 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 37 | 56 |
| 106 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 42 | 57 |
| 107 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 40 | 51 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|
| 108 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3  | 42 | 51 |    |
| 109 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3  | 39 | 51 |    |
| 110 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4  | 43 | 54 |    |
| 111 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4  | 45 | 49 |    |
| 112 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3  | 37 | 54 |    |
| 113 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4  | 2  | 39 | 53 |
| 114 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3  | 43 | 52 |    |
| 115 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3  | 42 | 50 |    |
| 116 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2  | 38 | 48 |    |
| 117 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3  | 44 | 51 |    |
| 118 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3  | 39 | 54 |    |
| 119 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2  | 37 | 50 |    |
| 120 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3  | 38 | 54 |    |
| 121 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2  | 42 | 52 |    |
| 122 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3  | 43 | 55 |    |
| 123 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3  | 41 | 55 |    |
| 124 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3  | 43 | 52 |    |
| 125 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3  | 42 | 54 |    |
| 126 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2  | 41 | 52 |    |
| 127 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2  | 38 | 48 |    |
| 128 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3  | 45 | 52 |    |
| 129 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3  | 39 | 55 |    |
| 130 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 42 | 54 |    |    |
| 131 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2  | 41 | 52 |    |
| 132 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 46 | 54 |    |    |
| 133 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3  | 43 | 57 |    |
| 134 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 41 | 49 |    |
| 135 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2  | 44 | 53 |    |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| 136 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 41 | 52 |    |
| 137 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 45 | 53 |    |
| 138 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 42 | 49 |    |
| 139 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 40 | 56 |    |
| 140 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 1 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 40 | 47 |    |
| 141 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 40 | 51 |    |
| 142 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 44 | 57 |    |
| 143 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 | 52 |    |
| 144 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 41 | 45 |    |
| 145 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 41 | 51 |    |
| 146 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 47 | 52 |    |
| 147 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 44 | 51 |    |
| 148 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 48 | 55 |    |
| 149 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 38 | 51 |    |
| 150 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 44 | 56 |    |
| 151 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 41 | 51 |    |
| 152 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 44 | 56 |    |
| 153 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 45 | 57 |    |
| 154 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 40 | 53 |    |
| 155 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 41 | 51 |    |
| 156 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3  | 41 | 54 |
| 157 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 46 | 53 |    |
| 158 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 40 | 50 |    |
| 159 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 42 | 55 |    |
| 160 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 40 | 55 |    |
| 161 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 43 | 54 |    |
| 162 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 46 | 47 |    |
| 163 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 44 | 48 |    |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| 164 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 44 | 48 |    |
| 165 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4  | 47 | 51 |
| 166 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3  | 42 | 48 |
| 167 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2  | 45 | 57 |
| 168 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4  | 45 | 51 |
| 169 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3  | 46 | 55 |
| 170 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4  | 42 | 49 |
| 171 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3  | 43 | 49 |
| 172 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3  | 42 | 52 |
| 173 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3  | 45 | 56 |
| 174 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3  | 45 | 58 |
| 175 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4  | 46 | 54 |
| 176 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 44 | 55 |
| 177 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3  | 42 | 50 |











JOSE FAUSTINO S



HUACHO

