



Universidad Nacional
Federico Villarreal

Vicerrectorado de
INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL
CENTRO PREUNIVERSITARIO-CEPREVI ,2017”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

CUMPA LLONTOP LUIS

ASESOR:

DR. GUARDIA HUAMANÍ, EFRAÍN JAIME

JURADO

DR. AMBROSIO REYES, JORGE LUIS

DR. RENGIFO LOZANO, RAÚL ALBERTO

DR. CUMPEN VIDAURRE, ROBERTO

LIMA-PERÚ

2020

DEDICATORIA

A Dios por ser el fundamento de mi existencia y el faro que ilumina y orienta el camino de mi vida.

A la memoria de mis padres por haberme dado la vida:

Román Cumpa Neciosup y Dina Llontop Gordillo.

A mi esposa Zoila Luz, a mis hijos, James, Luis Javier, Kenji y Konrad por ser el estímulo permanente, en mi afán de superación personal y la razón de mí cotidiano vivir. A mis hermanos(as), por compartir grandes y cruciales momentos

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer de todo corazón a todas las personas que de una u otra manera contribuyeron a la culminación de esta tesis.

Asimismo a mi asesor por las sugerencias recibidas.

ÍNDICE

DEDICATORIA-----	II
AGRADECIMIENTO-----	III
RESUMEN-----	X
ABSTRACT-----	XI
I. INTRODUCCIÓN -----	12
1.1. Planteamiento del problema-----	14
1.2. Descripción del problema-----	16
1.3. Formulación del problema-----	18
-Problema general-----	18
-Problemas específicos-----	18
1.4. Antecedentes-----	18
1.5. Justificación de la investigación-----	24
1.6. Limitaciones de la investigación.-----	25
1.7. Objetivos-----	25
-Objetivo General-----	25
-Objetivos Específicos-----	26
1.8. Hipótesis-----	26
1.8.1. Hipótesis general-----	26
1.8.2. Hipótesis específicas-----	26
II. MARCO TEÓRICO -----	27
2.1. Marco conceptual-----	27
2.2. Bases teóricas-----	30
2.2.1 Escuela clásica: Dirección Científica de la Empresa-----	30
2.2.2 Escuela de las relaciones humanas-----	30

2.2.3	Escuela burocrática	31
2.2.4	Escuela cuantitativa	31
2.2.5	Escuela neoclásica	32
2.2.6	Escuela de sistemas	33
2.2.7	Escuela situacional o contingente	34
2.2.8	Conceptualización de Gestión administrativa	34
2.2.9	Teorías de la calidad y el servicio	37
2.2.10	Calidad del Servicio	40
2.2.11	Características de los servicios	42
2.2.12	SERVQUAL: dimensiones de la calidad del servicio	43
2.2.13	Calidad en la educación	47
III.	MÉTODO	49
3.1.	Tipo de investigación	49
3.2.	Población y muestra	50
3.3.	Operacionalización de las variables.	55
3.4.	Instrumentos	57
3.5.	Procedimientos	57
3.6.	Análisis de datos	57
IV.	RESULTADOS	67
4.1.	Estadística descriptiva y percepción de resultados.	69
4.2.	Medidas descriptivas	77
4.3.	Estadística Inferencial. -Contrastación de hipótesis.	82
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.	87
VI.	CONCLUSIONES	91
VII.	RECOMENDACIONES	93

VIII. REFERENCIAS -----	94
IX. ANEXOS -----	97
Anexo 1: Ficha técnica – Gestión administrativa-----	97
Anexo 2: Matriz de Consistencia -----	99
Anexo 3: Cuestionario de Gestión administrativa -----	101
Anexo 4: Cuestionario de Calidad de servicio -----	103
Anexo 5: Encuesta de datos: Calidad del Servicio -----	104
Anexo 6: ficha de Validación de Expertos-----	117

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Población Objetivo CEPREVI 2017</i>	50
Tabla 2: <i>Distribución de la Muestra</i>	52
Tabla 3: <i>Distribución de la muestra según sexo</i>	53
Tabla 4: <i>Distribución de la muestra en cuanto al financiamiento económico para los ciclos de preparación - CEPREVI 2017</i>	54
Tabla 5: <i>Operacionalización de la variable gestión administrativa.</i>	55
Tabla 6: <i>Operacionalización de calidad de servicio.</i>	56
Tabla 7: <i>Recopilación de datos.</i>	58
Tabla 8: <i>Estadístico de fiabilidad de las variables de estudio.</i>	59
Tabla 9: <i>Confiabilidad de nivel de valoración Gestión Administrativa de los docentes</i>	60
Tabla 10: <i>Estadística total de elemento de docentes</i>	60
Tabla 11: <i>“Confiabilidad de cuestionario nivel de Calidad de servicio de CEPREVI”</i>	61
Tabla 12: <i>Estadística de total de elementos de alumnos</i>	62
Tabla 13: <i>Nivel de confiabilidad de los instrumentos Gestión administrativa y Calidad de servicio</i>	63
Tabla 14: <i>Calidad de Servicio</i>	63
Tabla 15: <i>Prueba de KMO y Bartlett</i>	64
Tabla 16: <i>varianza total explicada</i>	65
Tabla 17: <i>Prueba de Normalidad.</i>	66
Tabla 18: <i>Percepción de los niveles de eficiencia de la gestión administrativa, según los docentes de CEPREVI – 2017</i>	69
Tabla 19: <i>Percepción de la calidad de servicio, según los alumnos - CEPREVI</i>	70
Tabla 20: <i>Nivel de percepción de los encuestados respecto a la gestión Administrativa – CEPREVI.</i>	71

Tabla 21: <i>Percepción de los niveles de planeamiento en la gestión administrativa.</i>	72
Tabla 22: <i>Percepción de los niveles de organización en la gestión administrativa-CEPREVI.</i>	73
Tabla 23: <i>Percepción del nivel de dirección de la gestión administrativa – CEPREVI.</i>	74
Tabla 24: <i>Percepción de los niveles de control en la gestión administrativa – CEPREVI.</i> ...	75
Tabla 25: <i>Percepción de la calidad de servicio – CEPREVI.</i>	76
Tabla 26: <i>Medidas descriptivas de la variable calidad del servicio educativo y sus dimensiones.</i>	77
Tabla 27: <i>Percepción del nivel de tangibilidad según la calidad de servicio.</i>	78
Tabla 28: <i>Percepción de la capacidad de respuesta según la calidad de servicio.</i>	79
Tabla 29: <i>Percepción del nivel de empatía en la calidad de servicio.</i>	80
Tabla 30: <i>Percepción del nivel de confiabilidad, en la calidad de servicio.</i>	81
Tabla 31: <i>Correlación entre el nivel de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio</i>	82
Tabla 32: <i>Correlación entre el nivel de planeamiento y la calidad de servicio.</i>	83
Tabla 33: <i>Correlación entre el nivel de la Organización y la calidad de servicio.</i>	84
Tabla 34: <i>Correlación entre el nivel de la dirección y la calidad de servicio.</i>	85
Tabla 35: <i>Correlación entre el nivel de control y la calidad de servicio.</i>	86

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Dimensiones de evaluación de la calidad de servicio.	44
Figura 2: Modelo de servicio SERVQUAL.....	45
Figura 3: Percepción de la empresa sobre las expectativas de los clientes.....	46
Figura 4: Diseño de investigación.....	49
<i>Figura 5:</i> Distribución de la muestra	52
<i>Figura 6:</i> Distribución de la muestra según el sexo	53
<i>Figura 7:</i> Niveles de eficiencia de la gestión administrativa según los docentes.....	69
<i>Figura 8:</i> Percepción de la calidad de servicio, según los alumnos	70
<i>Figura 9:</i> Nivel de percepción de los encuestados respecto a la Gestión Administrativa – CEPREVI.....	71
<i>Figura 10:</i> Percepción de los niveles de planeamiento en la gestión administrativa	72
<i>Figura 11:</i> Percepción del nivel de organización en la gestión administrativa – CEPREVI ..	73
<i>Figura 12:</i> Percepción del nivel de dirección de la gestión administrativa – CEPREVI	74
<i>Figura 13:</i> Percepción de los niveles de control en la gestión administrativa – CEPREVI....	75
<i>Figura 14:</i> Percepción de la calidad de servicio – CEPREVI.....	76
<i>Figura 15:</i> Percepción del nivel de tangibilidad según la calidad de servicio.....	78
<i>Figura 16:</i> Percepción de la capacidad de respuesta según la calidad de servicio.....	79
<i>Figura 17:</i> Percepción del nivel de empatía en la calidad de servicio.	80
<i>Figura 18:</i> Percepción del nivel de confiabilidad, en la calidad de servicio.	81

RESUMEN

La presente investigación tiene el propósito de identificar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo, que se imparte en el centro de preparación preuniversitaria CEPREVI, para el periodo 2017, siendo de vital importancia la calidad del servicio educativo.

El actual estudio se ha desarrollado considerando el proceso cuantitativo para el empleo de un modelo que funcione en forma correlacional, para identificar las variables relevantes involucradas en esta investigación.

En esta investigación, se procedió en primer lugar a la recolección de datos, identificando las variables de decisión, y en segundo lugar, valiéndonos de los instrumentos estadísticos se diseñó un modelo que permite correlacionar dichas variables. En la muestra participaron 266 alumnos y 61 docentes, a quienes, se les hizo una encuesta para recoger sus percepciones respecto a las variables mencionadas. Para realizar el proceso estadístico, hemos utilizado tablas, gráficos y figuras estadísticas para organizar, presentar e interpretar los resultados obtenidos de la presente investigación.

Siendo el Marco Teórico el pilar de nuestra investigación, ésta nos permite una visión amplia del marco conceptual, que comprende este estudio.

En cuanto a la contrastación de las hipótesis, se utilizó la prueba de Spearman, demostrándose que existe una significativa relación entre las variables en estudio. De la misma forma, se determinó la validez y la confiabilidad de las variables mediante la técnica, denominada el Alfa de Cronbach, concluyendo que existe relación significativa entre la variable gestión administrativa y la variable calidad del servicio.

Palabras clave: Gestión administrativa y calidad de servicio.

ABSTRACT

The present investigation has the purpose of identifying the relationship that exists between the administrative management and the quality of the educational service that is taught in the pre-university preparation center CEPREVI for the period 2017, I feel of vital importance the quality of the educational service

The current study has been developed considering the quantitative process for the use of a model that works in a correlational way to identify the relevant variables involved in this research.

In this investigation, we proceeded in the first place in the data collection, identifying the decision variables, and secondly, using the statistical instruments that model was designed to correlate these variables. The sample included 266 students, 61 teachers and who were interviewed to collect their perceptions regarding the aforementioned variables. To carry out the statistical treatment, we have used tables and statistical figures to organize, present and interpret the results obtained.

The Theoretical Framework is the pillar of this research, it provides us with abroad vision of the conceptual framework that underpins administrative management and the educational services.

As for hypothesis contrasting, Spearman' test was used, demonstrating that there is a significance and relationship between the variables under study. Similarly, validity and reliability were determined through the Cronbach alpha technique concluding that there is a significant relationship between the administrative management variable and the quality variable of the educational service offered to students at the Pre-University Preparation Center in 2017.

Keywords: Administrative management and quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación busca determinar las relaciones entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo que oferta a los alumnos del Centro de Preparación Preuniversitario CEPREVI.

La realidad actual de nuestro sistema educativo exige la eficacia y eficiencia de la gestión, cuya base se encuentra en los planes estratégicos de la institución educativa, que busca calidad y eficiencia institucional.

La investigación tiene naturaleza descriptiva correlacional para determinar el nivel de la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la preparación pre universitaria.

El Ceprevi, tanto en su imagen institucional como en su actividad docente, pre universitaria, se ve en la necesidad de implementar y perfeccionar la mejora de su gestión para alcanzar una calidad aceptable de sus servicios. Resulta trascendente lo dicho por Jiménez González (2011), la satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos, su satisfacción con el proceso de aprendizaje y la interacción entre el profesor y sus alumnos, así como las instalaciones y el equipamiento para que normalmente funcione la institución educativa.

La percepción del estudiante del servicio académico, servirán como indicador para el mejoramiento de la gestión.

El concepto de calidad del servicio, se basa en que los usuarios son servidos en el mejor grado de calidad, significando que los servicios satisfacen sus perspectivas en cuanto al aprendizaje, en el proceso de preparación preuniversitaria.

El estudiante o usuario juzga si calidad de los bienes y servicios es aceptable y satisface sus necesidades de aprendizaje, en su preparación asegurando su ingreso a la universidad.

Esta investigación tiene por finalidad, dar a conocer el diagnóstico situacional y plantear algunas alternativas de solución a la problemática del CEPREVI. La gestión administrativa busca facilitar la tarea de organizar y optimizar los recursos económicos, humanos, documentales, materiales y físicos que son de gran prioridad para el mantenimiento de la calidad del servicio en la enseñanza-aprendizaje.

Por último, el estudio de esta investigación es pertinente, pues permitirá orientar el trabajo de CEPREVI en la perspectiva de la mejora del servicio educativo que éste brinda al estudiante pre universitario, en la zona de su influencia, de tal manera que garantice los objetivos propuestos.

La presente investigación comprende los capítulos siguientes:

En el Primer Capítulo, se aboca a la problemática de la investigación del CEPREVI, asimismo, se plantean la justificación e importancia de la investigación, las limitaciones y los objetivos.

En el Segundo Capítulo, se aborda el marco teórico que considera los antecedentes de la investigación y el marco conceptual.

En el Tercer Capítulo, se describe la metodología aplicada que consiste en el diseño metodológico, tipo de investigación, población y muestra, operacionalización de variables, técnicas de recolección y procesamiento de la información, los procedimientos y análisis de datos.

En el capítulo cuarto, resultados que se presentan en forma estadística, tabulada y gráfica; así como también se desarrollan las contrastaciones de hipótesis, análisis e interpretación.

En el capítulo quinto, sexto y séptimo se realiza la discusión de los resultados, conclusiones y recomendaciones.

1.1. Planteamiento del problema

La investigación denominada: “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL CENTRO PREUNIVERSITARIO-CEPREVI 2017”, ha planteado el problema utilizando el método deductivo, de lo general a lo particular; es decir haciendo referencia de los problemas similares que tienen los centros académicos, para luego tratar en profundidad la problemática del Centro Preuniversitario-CEPREVI.

Para el planteamiento también se ha tenido en cuenta las delimitaciones de la investigación; siendo que la delimitación espacial es el Centro Preuniversitario- CEPREVI, de la Universidad Nacional Federico Villarreal, en Lima, Perú. Asimismo, la delimitación temporal, centrada en el año 2017, pero con proyección a los años siguientes. En el mismo contexto se tiene la delimitación teórica, siendo que este trabajo trata de dos grandes teorías como es la gestión administrativa y la calidad del servicio.

La calidad del servicio, es un problema en muchas instituciones, de allí que no es tan sencillo brindársela a los usuarios o clientes. Especialmente, esto se hace más notorio en las instituciones académicas, por cuanto ella es un estándar que exige el proceso de licenciamiento de las universidades en el Perú.

En muchos países del mundo, se ha creado una brecha entre los estudios secundarios y universitarios, de allí que el postulante que aspira ingresar a una universidad debe estar en mejores condiciones de preparación. Sin embargo, encuentra serios problemas y limitaciones para su ingreso, es allí cuando surgen centros especializados y pre universitarios que con un mejor criterio no solamente refuerzan los conocimientos de los alumnos que aprendieron en la secundaria, sino que, además, contribuyen a lograr su ingreso.

En el Perú, ingresar a la universidad, siempre fue una tarea difícil, debido a la gran cantidad de postulantes y a las pocas vacantes ofertadas. Solo por citar un ejemplo, se puede

decir que a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos postulaban 50,000 para 5,000 vacantes.

En la actualidad el problema se ha agudizado, pese a que algunas Universidades hacen dos convocatorias anuales y además han surgido nuevas universidades públicas y particulares.

Cabe mencionar que, en el Perú, las academias preuniversitarias introdujeron cursos innovadores como son el razonamiento matemático, lógico y verbal, que están contemplados en los exámenes de admisión de las universidades, que ayudan al aspirante a razonar, reflexionar y recapacitar.

En este contexto, en los años 90, los acontecimientos políticos, sociales y económicos, conllevaron a la aparición de un conglomerado de universidades y sus respectivos centros preuniversitarios implementando programas y modalidades de ingreso que contribuyeron a una mejor capacitación del postulante, sin embargo, subsisten problemas que están relacionadas a su gestión y que dificultan lograr buenos estándares de calidad. Así tenemos aulas masificadas de estudiantes, viejas infraestructuras, tecnologías obsoletas, procesos tardíos y anacrónicos.

El imperativo del momento actual, caracterizado por un mundo globalizado con mayores desafíos y una gran competitividad, requiere en este contexto que las organizaciones hagan una reingeniería de sus procesos, los cuales demandan de una gestión administrativa que debe ser cambiante e innovadora, es decir que se adapten a las nuevas circunstancias y nuevos retos que nos plantea el mundo de hoy.

1.2. Descripción del problema

En el Perú, muchos centros preuniversitarios, pese a los cambios rápidos, modernos, paradigmáticos y complejos que se han producido en el mundo, caracterizados por la globalización y la competitividad imperantes, no pasan de ser instituciones educativas que dependen de sus organizaciones respectivas y que muchas de ellas continúan con estilos de gestión tradicionales, que no le permiten ser más competitivas y crecer para tener un sostenimiento en el tiempo como otras instituciones similares.

El Centro Pre-Universitario-CEPREVI es un órgano desconcentrado de la U.N.F.V., creada mediante Resolución Rectoral No. 275-92-, del 22 de diciembre de 1992, como una respuesta a la necesidad de ofrecer el servicio a jóvenes peruanos y también extranjeros y cuya labor es la preparación académica de los alumnos preuniversitarios que aspiran postular a la Universidad Nacional Federico Villarreal y otras universidades y centros superiores de estudio del país para ocupar una vacante a fin de seguir una carrera profesional. (Ceprevi, 2017)

Desde 1993, la academia CEPREVI, viene funcionando y está abocada a la tarea de preparar a los postulantes para el ingreso a la UNFV., ya que su objetivo es brindar a los estudiantes, que han culminado sus estudios secundarios, una formación complementaria, procurándoles una mejor preparación para que puedan enfrentar con éxito su ingreso directo y /o mediante concurso general de admisión a la Universidad Villarreal principalmente, así como al resto de centros de estudios superiores del país.

Ceprevi, está sujeta a los cambios que se producen, a nivel del rectorado de la referida universidad, motivo por el cual, las autoridades del centro Pre universitario son elegidas como personal de confianza, lo cual genera una discontinuidad en la gestión y administración de la unidad en mención.

Por tal motivo, la entidad no tiene una continuidad de gestión y no puede aplicar su Plan Estratégico y su Plan de Desarrollo, como queda visto con las crisis de gobierno que han afectado a la universidad Federico Villarreal, éstas han repercutido en forma negativa, en la estabilidad de una gestión administrativa y gerencial de este Centro Preuniversitario, puesto que los directivos son designados por los rectores de turno. Se han dado casos, por ejemplo, en que ha habido directores que solo han desempeñado su cargo durante un año o solo algunos meses. Los profesores no cuentan con una relativa estabilidad laboral, ya que anteriormente eran removidos cuando se producía el cambio inesperado de director y los pagos mensuales eran asimismo diferidos en dos armadas la primera era pagada a final de mes y la otra mitad en la quincena siguiente.

Los profesores, reciben sus haberes casi al final del ciclo lectivo, que son de aproximadamente cuatro meses. Se les paga con dinero depreciado, ya que dicho pago se hace sin los intereses respectivos. En este aspecto no hay estímulo económico para los profesores, que laboran bajo contrata, quienes deben contar con otros ingresos para poder ir a laborar en este centro Preuniversitario. Los profesores actualmente tampoco reciben honorarios por la elaboración de las pruebas y por tomar exámenes a los alumnos, como se estilaba anteriormente.

Por otro lado, existe una baja explotación de la infraestructura en comparación a otros Centros Preuniversitarios, establecidos en la ciudad de Lima, que brindan sus servicios en turnos de mañana, tarde y noche; Ceprevi, solamente los brinda en la mañana, en horario que va de 8 a 2 p.m.

Asimismo, carece de los servicios de una biblioteca de consulta, tanto para profesores como para alumnos y del mismo modo, de una sala de profesores, donde puedan realizar las actividades propias de su trabajo y para que puedan también descansar cómodamente durante las horas de descanso.

De continuar con este tipo de gestión, no podrá obtener mayores ventajas competitivas en el mercado local y peligra su crecimiento.

Se propone mejorar la gestión administrativa, la cual permitirá la calidad de servicio.

1.3. Formulación del problema

-Problema general

¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad del servicio ofertado por el Centro Preuniversitario CEPREVI, de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2017?

-Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la planeación y la calidad del servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI- UNFV, 2017?
- ¿Qué relación existe entre la organización y la calidad del servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI- UNFV, 2017?
- ¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad del servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI- UNFV, 2017?
- ¿Qué relación existe entre el control y la calidad del servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI- UNFV?

1.4. Antecedentes

Para el desarrollo del presente trabajo, se revisaron las investigaciones de las bibliotecas de la Universidad Nacional Federico Villarreal, Universidad Nacional Mayor de San Marcos e Internet. Se muestra a continuación los antecedentes de las siguientes tesis tanto a nivel internacional y local.

Antecedentes internacionales

Alfonzo (2002), en su Tesis de Post Grado, para optar el grado de Maestro por la Universidad Autónoma de Nuevo León, titulada “Propuesta para mejorar los procesos administrativos en una institución educativa oficial de la ciudad de Monterrey Nuevo León”, llega a las siguientes conclusiones:

Que un modelo de calidad es un elemento de suma importancia dentro de una Institución o empresa, ya que ponerlo en práctica puede llevar a estas al éxito como tales. Sin duda alguna todo proceso es manejado por un recurso humano y es allí donde comienza el cambio positivo por el camino de la calidad; contando con la participación activa y entusiasta el recurso humano se puede implementar exitosamente las teorías y modelos de calidad. (p.120)

Brito (2014) en su tesis de maestría titulada “La experiencia del aprendizaje mediado en el desarrollo de habilidades para el razonamiento matemático, verbal, abstracto y cuantitativo. Estudio de caso Facultad de Artes y Facultad de ingeniería Civil de la Universidad de Cuenca”, para obtener el grado de Magister en la Universidad de Cuenca, Ecuador, concluye que:

Se ha determinado que la Experiencia de Aprendizaje Mediado es una excelente alternativa para alcanzar niveles de desarrollo del pensamiento en habilidades de razonamiento como el matemático, verbal, abstracto y cuantitativo. Estos niveles se demostraron superiores en los estudiantes que se expusieron a la EAM en la ejecución de veinte horas de preparación y que luego volvieron a realizar las pruebas. Se concluye, por tanto, que la aplicación de dicha Experiencia proporciona una base cognitiva importante para acompañar los esfuerzos en el desenvolvimiento profesional y académico de los participantes. (p.97)

Salas y Lucín (2013), en su tesis para optar el grado de Magister en Administración de Empresas con mención en Marketing, por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil-

Ecuador titulada: “Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña”, sostienen en sus consideraciones finales, que:

Se ha logrado determinar factores claves de orden positivo como negativo para la Institución; y a su vez realizar las recomendaciones de cambio necesarias para que la Unidad Educativa trabaje de forma eficiente, competitiva y entregue un servicio de calidad y calidez a sus clientes. (p.133)

Gonzales, Olivares, y Rumbea (2009), de la Escuela Superior politécnica del Litoral, Facultad de Economía y Negocios, de Guayaquil-Ecuador, en su tesis de grado para optar el título de Economista, con mención en Gestión Empresarial, titulada: “Proyecto de inversión para la creación de una empresa de capacitación y nivelación estudiantil en la ciudad de Guayaquil”, Señalan textualmente que:

Dada la situación del mercado, caracterizada por un crecimiento importante de la demanda para este tipo de servicios, (de capacitación y nivelación) se ha podido identificar la oportunidad de satisfacer una necesidad que la competencia no ha podido cubrir, puesto que los niveles de satisfacción mostrados en cada tipo de servicio de capacitación ha sido bajo de acuerdo a los resultados de la investigación de mercados. Para tener una idea clara de los aspectos considerados importantes en la entrega del servicio, se ha logrado determinar la valoración de los clientes para las distintas variables claves mostradas, de las cuales, se presentan las tres más importantes a continuación: Calidad, Métodos de enseñanza, material didáctico. Basado en esta información, se ha agregado a la oferta del servicio una plataforma digital considerada en los costos de operación del proyecto, con lo cual se contará con un elemento diferenciador para proporcionar el servicio. Observando las dificultades presentadas en cada

asignatura, se ha podido estructurar paquetes académicos que reflejen las necesidades de capacitación de los clientes. Estos están dirigidos a dos grupos claramente identificados, los cuales son estudiantes de carreras de ingenierías (53.2% de la muestra) y estudiantes de carreras administrativas (39.7% de la muestra)”. Pág. 136.

Antecedentes nacionales:

Alarcón (2013), en su tesis para optar el grado de Maestro, con mención en Docencia e Investigación Universitaria, por la Universidad de San Martín de Porres, titulada: “Gestión Educativa y Calidad de la Educación con mención en Docencia e Investigación Universitaria”, sostiene en sus conclusiones que:

Los logros de los alumnos en materia de comunicación oral y escrita, análisis y síntesis y solución de problemas están directamente relacionados con la buena gestión de los directivos de las instituciones; así es que, la organización y participación a concursos es recurrente. Tan es así, que todas las Instituciones tienen reconocimientos nacionales e internacionales. El planeamiento estratégico en las instituciones privadas, el buen uso de los recursos instituciones y los logros conseguidos se vio reflejado en la mejora 141 continua de las Instituciones, todas; con menos de 20 años de funcionamiento; no obstante, con excelentes organizaciones administrativas. La relación del liderazgo en las Instituciones para el mejoramiento de la gestión; así como la participación que tanto el docente como el director y personal administrativo deben estar presentes para una escuela de calidad. Los directivos y docentes de las Instituciones, desarrollan un liderazgo; pues ejercen influencia sobre el alumnado, y por lo tanto origina una comunicación de mayor valor. (Pp.140-141)

Olaya (2016) en su tesis para optar el grado de Maestro en Ciencias, por la Universidad Nacional de Cajamarca, titulada: “La Gestión Administrativa y su Relación con la Calidad Educativa de la I.E.No 16536 “San Miguel” del Distrito de Tabacones Provincia San Ignacio-Cajamarca-2014”, señala en sus conclusiones, que:

1. El nivel de aplicación del enfoque de la administración clásica en la Institución Educativa N° 16536 “San Miguel” del distrito de Tabaconas provincia de San Ignacio, es siempre 40,50 %, indicando la necesidad de aplicar un proceso administrativo desde los principios de la participación y la colaboración para superar dicho porcentaje.
2. El nivel de aplicación del enfoque de la gestión de la calidad del modelo (Deming E. , 1994) en la Institución Educativa N° 16536 “San Miguel” del distrito de Tabaconas provincia de san Ignacio, según la muestra de estudio están en desacuerdo 48,88 %, resultados que permiten la necesidad de mejorar el planeamiento, el hacer, el verificar y el actuar de la gestión.
3. La correlación entre Gestión Administrativa y calidad educativa, es positiva alta (0.791). Lo que indica que es una correlación directa y lineal, y que según los resultados recogidos dan cuenta que se debe fortalecer el proceso de ambas variables dando resultado positivo.
4. La propuesta teórica de gestión administrativa, basada en un proceso de capacitación continua de los docentes mejora la calidad educativa de la I.E N° 16536 “San Miguel” del distrito de Tabaconas, provincia de San Ignacio. (p.102)

García (2005) en su tesis para optar el grado de Licenciada, con mención en Psicología Social, por la Universidad Católica de Lima, titulada: “Sistema Valorativo de Estudiantes de

Pregrado y Preuniversitarios de la Pontificia Universidad Católica del Perú” (2005-II), indica en sus conclusiones que:

A lo largo del estudio se ha puesto en evidencia ciertas tendencias, así como diferencias y similitudes entre los grupos de interés. A partir de ellas se podrían indagar las causas o la existencia de asociaciones con distintas Variables a las analizadas. Consecuentemente se alcanzaría una descripción más exhaustiva que favorezca en mayor medida la predicción de conductas que posibilita el estudio de los Valores Humanos. Recordemos que la motivación influye considerablemente en el modo de pensar y actuar de las personas, y por tanto el Sistema Valorativo es uno de los indicadores más relevantes para predecir su comportamiento humano. (p. 79-80)

Mena (2009) en su Tesis de Post Grado, para optar el grado de Magíster por la Universidad Santiago Antúnez, de Mayolo de Huaraz, titulada: “Gestión Estratégica del Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo- Filial Barranca”, sostiene que:

El servicio ofertado a los estudiantes no guarda relación con la calidad académica. Que el 68 por ciento de los encuestados lo considera “regular”, el 26 por ciento aprox. como “buena”, pero ninguno de los encuestados lo considera como “muy buena”.

Este autor afirma que desde el 2003, este Centro Preuniversitario viene manteniendo el segundo lugar y es superada por una academia privada, denominada Academia 2000.

Con respecto a la gestión estratégica sostiene que no ha podido cubrir la cantidad de vacantes ofrecidos a las que aspira su población estudiantil todos los años.

1.5. Justificación de la investigación

La presente investigación se enfoca en estudiar la relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio que oferta CEPREVI a los estudiantes que buscan el ingreso a las universidades.

Comentan, Hernández, (2014) que “indica el porqué de la investigación exponiendo sus razones. Por medio de la justificación debemos demostrar que el estudio es necesario e importante”. (p.40)

Asimismo, Cortés y Iglesias, (2004) manifiestan que “debe justificarse la investigación en todos los casos, es necesario justificar el estudio exponiendo las razones que se tienen para ello. La Justificación de la Investigación significa el porqué de la investigación”. (p.14)

Justificación teórica

Esta investigación está centrada en presentar las razones teóricas que justifiquen la investigación, es decir los conocimientos necesarios para generar reflexión, contrastar resultados y hacer un diagnóstico situacional de dicho centro para determinar sus problemas y buscar soluciones apropiadas.

Justificación práctica.

Los resultados de este estudio serán de mucha importancia y trascendencia para CEPREVI, porque ayudará a resolver problemas o por lo menos plantear estrategias que al aplicarla contribuirá en forma eficiente a solucionarlos dentro de un marco institucional, para optimizar la gestión gerencial del CEPREVI.

Justificación social

El presente estudio facilitará la preparación preuniversitaria para las personas con bajos recursos económicos para acceder a CEPREVI, y optar por una preparación apropiada en los centros preuniversitarios.

Justificación metodológica

Establece que la justificación metodológica se refiere al uso de determinadas técnicas de investigación y que pueden servir para otras investigaciones. Puede tratarse de técnicas o instrumentos novedosos como cuestionarios, test, pruebas de hipótesis, modelos de diagramas, de muestreo, etc. que crea el investigador. La investigación se justifica metodológicamente debido al empleo de instrumentos validados desde el punto de vista estadístico, así como por el juicio de expertos.

1.6. Limitaciones de la investigación.

Esta investigación ha tenido algunas dificultades, entre ellas:

- Datos estadísticos no actualizados respecto a registros, matriculas por ingreso
- Se carece de instrumentos válidos para medir las variables de estudio, es decir para medir la validez y confiabilidad.
- De carácter económico, ya que los gastos han sido sufragados por el propio tesista, sin contar con el apoyo de institución alguna.
- Escaso margen de tiempo disponible por los entrevistados: alumnos, profesores y personal administrativo, en la realización de las encuestas.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2017.

Objetivos Específicos

1. Determinar la relación que existe entre la planeación y la calidad del servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI - UNFV, 2017.
2. Determinar la relación que existe entre la organización y la calidad del servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI - UNFV, 2017.
3. Determinar la relación que existe entre la dirección y la calidad del servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI - UNFV, 2017.
4. Determinar la relación que existe entre el control y la calidad del servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI - UNFV, 2017.

1.8. Hipótesis

1.8.1.Hipótesis general

La gestión administrativa, se relaciona significativamente con la calidad del servicio ofertado a los alumnos del CEPREVI de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

1.8.2.Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la planeación y la calidad del servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI, 2017.
- Existe relación significativa entre la organización y la calidad del servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI, 2017.
- Existe relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI, 2017.
- Existe relación significativa entre el control y la calidad del servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI, 2017.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco conceptual

Marco conceptual es un conjunto de conceptos básicos que intervienen en el proceso de investigación para buscar, analizar e interpretar la solución de un problema, proporcionado en forma ordenada, con bases metodológicas, métodos y procedimientos enfocados hacia el tema de interés.

Calidad. Un producto o servicio posee calidad si le es útil a alguien y disfruta de un mercado bueno y sostenible. (Deming, 2006) .

Centro pre universitario CEPREVI: Institución educativa cuya labor se centra en la preparación académica de los alumnos preuniversitarios que aspiran postular a la Universidad Nacional Federico Villarreal y otras universidades y centros superiores de estudio del país para ocupar una vacante a fin de seguir una carrera profesional.

Círculo de calidad. Consiste en la formación en las empresas, o en secciones concretas de ellas y siempre sobre una base estrictamente voluntaria de sus componentes de grupos de trabajadores, técnicos y ejecutivos, que se reúnen durante las horas de trabajo, o una vez terminado éste, para estudiar la forma de mejorar el ritmo y la calidad de lo que hacen. (Cárdenas, 2004, p.123)

Control: (adm.) Etapa del proceso administrativo que consiste en la medición y corrección del desempeño real de la organización en comparación con los objetivos y planes previamente determinados. (DAPCH, 2002, p.53)

Eficiencia: (adm.) Logro de los objetivos previamente establecidos, utilizando un mínimo de recursos. (DAPCH, 2002)

Estrategia. Determinación de las directrices y orientaciones para alcanzar los objetivos. Incluye prioridades, metas, criterios operativos y responsabilidades. (Cárdenas, 2004, p.273)

Excelencia en servicio.- consiste en conocer, satisfacer y superar las expectativas del cliente. (Tigani, 2006)

Histograma: (adm.) Gráfico de barras que muestra la variación que posee un proceso en un período determinado. En el eje de abscisas se representan los intervalos de la variable o sus marcas de clase, y sobre dicho eje se levantan rectángulos cuyas áreas son proporcionales a las frecuencias que representan en ordenadas. . (DAPCH, 2002, p.16)

Indicadores de Desempeño: (adm.) Parámetros que permiten medir y comparar objetivamente los resultados de un período de gestión determinado. Cada indicador mide una variable o aspecto determinado del desempeño de la organización, por ejemplo: eficiencia, eficacia, calidad, etc. (DAPCH, 2002, p.110)

Indicadores de Desempeño: (adm.) Parámetros que permiten medir y comparar objetivamente los resultados de un período de gestión determinado. Cada indicador mide una variable o aspecto determinado del desempeño de la organización, por ejemplo: eficiencia, eficacia, calidad, etc. (DAPCH, 2002, p.110)

Marco de referencia. Contexto teórico, conceptual o práctico que explica u ofrece elementos para analizar las causas que provocan los problemas. (Cárdenas, 2004, p.436)

Marco teórico. Descripción detallada de cada uno de los elementos de la teoría que serán directamente utilizados en el desarrollo de una investigación. (Cárdenas, 2004, p.437)

Recursos Humanos: (adm. Per.) Concepto utilizado para referirse a los trabajadores, en sus aspectos cuantitativos y cualitativos, es decir, a la cantidad de personas que conforman la fuerza de trabajo, como también a los niveles de calificación y capacitación de los mismos. (DAPCH, 2002, p.171)

Recursos Materiales: (adm.) Medios utilizados como elementos básicos en la producción de bienes o servicios en la actividad administrativa o productiva. (DAPCH, 2002, p.171)

Recursos: (adm.) Conjunto de elementos básicos utilizados en la producción de bienes y servicios o en una actividad administrativa. (DAPCH, 2002, p.171)

Un sistema es un conjunto de funciones o actividades dentro de una organización que trabajan juntas para lograr los objetivos de ésta. (Evans & Lindsay, 2008, p.50)

Variables cuantitativas. Variables con valores numéricos que resultan de medir o contar. (Cárdenas, 2004, p.673)

Variables. (Estadística). Las variables pueden clasificarse en cualitativas y cuantitativas. (Cárdenas, 2004, p.672).

2.2. Bases teóricas

Son el sustento de todo investigador para el análisis y exploración del problema enfocados hacia los objetivos y metas que trata de conseguir.

Arias (2012) manifiesta que “las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado”. (p.107)

2.2.1 Escuela clásica: Dirección Científica de la Empresa

Vargas y Aldana (2006), citando a Taylor, aseguran que los postulados de este autor pueden resumirse en “cooperación humana de los trabajadores plenamente desarrollados, gracias a la constante formación en sus tareas especializadas y destaca como objetivo primordial, la máxima producción de la empresa”. (p.24)

Según, Chiavenato (2006) expresa que “Fayol afirmaba la necesidad de brindar enseñanza general, organizada y metódica de la administración para formar administradores. En esa época, la idea era novedosa”. (p.73)

También indican Koontz et al. (2012) que “Fayol consideró que los elementos de la organización son las funciones de planear, organizar, comandar, coordinar y controlar”. (p.18)

Asimismo comentan Stoner et al. (1996) que en la teoría de la administración científica se “pretendía determinar, en forma científica, los mejores métodos para realizar cualquier tarea, así como para seleccionar, capacitar y motivar a los trabajadores”. (p.36)

2.2.2 Escuela de las relaciones humanas

Citan (Vargas & Aldana) “su aporte ha tenido varias contribuciones positivas al servicio como son: amplio nivel de análisis; estudio de nuevas áreas de gestión organizativa y

organización informal; el aporte a la identificación de las necesidades y expectativas de los clientes”. (p.27)

Por su parte, Chiavenato (2006) enfatiza que “El comportamiento humano se ve influenciado por las actitudes y normas informales que existen en los grupos de los que forman parte”. (p.92)

Comentan Stoner et al. (1996) que es la “Manera en que los gerentes interactúan con otros empleados o reclutas”. (p.45)

2.2.3 Escuela burocrática

Vargas y Aldana (2006), coinciden en señalar que Las principales características de esta escuela son:

Existencia de normas, reglas y procedimientos que regulan el trabajo y las relaciones internas, todas ellas formales e impersonales. Estas reglas facilitan la estandarización de los procesos y la toma de decisiones.

La selección y promoción del personal obedece a criterios de formación técnica y de rendimiento, que se basan en la adaptación de los candidatos a los perfiles bien definidos de los puestos. (p.27)

Sobre el particular, Chiavenato (2006) citando a Max Weber expresa que “la burocracia es la organización eficiente por excelencia. Para lograr eficiencia, la burocracia explica en los mínimos detalles cómo se deben hacer las cosas”. (p.225)

2.2.4 Escuela cuantitativa

Comentan Vargas y Aldana (2006) “se abrió y formo equipos que se focalizaron en la producción en masa a la mayor brevedad y al menor costo posible en sectores de explotación, lo cual facilitó el desarrollo de modelos matemáticos, estadísticos, de optimización para la resolución de problemas de organización repetidos”. (p.28)

Por su parte Chiavenato (2006) sostiene que:

La Teoría matemática busca construir modelos matemáticos capaces de simular situaciones reales en la empresa. La creación de modelos matemáticos enfoca la resolución de problemas en la toma de decisiones. El modelo es la representación de algo o el estándar de algo a ser hecho. Es por medio del modelo que se hacen representaciones de la realidad. En la Teoría matemática, el modelo se utiliza como simulación de situaciones futuras y evaluaciones de la probabilidad de que éste suceda. El modelo delimita el área de acción a manera de proporcionar el alcance de una situación futura con razonable esperanza de ocurrencia. (p.384)

Por otro lado, Stoner et al. (1996) aclaran que es “Abordar los problemas de la administración mediante la aplicación de técnicas matemáticas para modelarlos, analizarlos y resolverlos”. (p.48)

2.2.5 Escuela neoclásica

Vargas y Aldana (2006) señalan que:

Los aportes de la Escuela Neoclásica son abundantes y polifacéticos; entre ellos encontramos la dirección por objetivos, definida como una técnica de gestión, una filosofía de dirección, un mecanismo de descentralización y control de la actividad y una manera de tomar decisiones por áreas y asignar los recursos dentro de la empresa. (p.31)

Comenta, Chiavenato (2006) que:

La teoría neoclásica se caracteriza por destacar los aspectos prácticos de la administración, por el pragmatismo y por la búsqueda de resultados concretos y palpables, aunque no descuida los conceptos teóricos de la administración. Los autores neoclásicos buscaron desarrollar sus conceptos en forma práctica y utilizable, considerando principalmente la acción administrativa. (p.130)

2.2.6 Escuela de sistemas

Con relación a esta escuela Vargas y Aldana (2006) afirman:

En la teoría de los sistemas se apoya la planeación estratégica, proceso que consiste en decidir sobre los objetivos de una organización, teniendo en cuenta los recursos que serán utilizados y, las políticas generales que orientan la adquisición y administración de los recursos de los cuales se dispone, considerando a la empresa como un todo.(p.33)

A la vez Chiavenato (2006) opina que:

El concepto de sistema abierto es perfectamente aplicable a la organización empresarial. Las organizaciones son un sistema creado por el hombre y mantiene una dinámica interacción con su medio ambiente, sean clientes, proveedores, la competencia, entidades sindicales, órganos gubernamentales y otros agentes externos. Influye sobre el medio ambiente y recibe influencia de él. Además, es un sistema integrado por diversas partes ó unidades relacionadas entre sí, que trabajan en armonía unas con las otras, con la finalidad de alcanzar una serie de objetivos, tanto de la organización como de sus participantes. (p.414)

También Stoner et al. (1996) señalan que el enfoque de sistemas es una “concepción de la organización como un sistema, unido y dirigido, de partes interrelacionadas. (p.49)

2.2.7 Escuela situacional o contingente

Vargas y Aldana (2006) sostienen que “Su enfoque considera al entorno empresarial como el factor más importante en la determinación del comportamiento y de las estructuras organizativas de las empresas”. (p.34)

Mientras que Chiavenato (2006) destaca que:

No existe nada de absoluto en las organizaciones o en la teoría administrativa, todo es relativo, todo depende. El enfoque contingencial explica que existe una relación funcional entre las condiciones del ambiente y las técnicas administrativas apropiadas para el alcance eficaz de los objetivos de la organización. Las variables ambientales son variables independientes, mientras las técnicas administrativas son variables dependientes dentro de una relación funcional. (p.436)

Asimismo, Stoner et al. (1996) indican el enfoque de contingencias como: “Punto de vista según el cual la técnica administrativa que sirve mejor para alcanzar las metas de la organización podía variar de acuerdo con las situaciones o circunstancias; también llamado enfoque situacional”. (52)

2.2.8 Conceptualización de Gestión administrativa

Lourdes Munch (2014), sostiene que “La gestión es una función integradora para coordinar esfuerzos y recursos”. (p.3)

Dimensiones de la gestión administrativa

La gestión administrativa consta de las siguientes etapas que son: Planeación, Organización, Dirección y Control.

Al respecto los autores citados han dado las definiciones siguientes para cada una de ellas.

a) Planeación

Munch (2014) indica que “es la determinación del rumbo hacia el que se dirige la organización y los resultados que se pretenden obtener mediante el análisis del entorno y la definición de estrategias para minimizar riesgos con la finalidad de lograr la misión y visión organizacional”. (p.37)

Asimismo, Robbins y Coulter (2014) precisan que “es la función administrativa que involucra la definición de los objetivos de la organización, el establecimiento de estrategias para lograrlo y el desarrollo de planes para integrar y coordinar las actividades laborales”. (p.220)

Por su parte, koontz, weihrich, y Cannice (2012) **estiman que** “Planear incluye elegir misiones y objetivos, y las acciones para lograrlos; requiere decidir, es decir, elegir proyectos de acciones futuras entre alternativas”. (p.30)

b) Organización

Mientras Munch, (2014) argumenta que “consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, sistemas, métodos y procedimientos tendientes a la simplificación y optimización del trabajo”. (p.57)

Robbins y Coulter (2014) la señalan “como la función administrativa que tiene que ver con disponer y estructurar el trabajo para lograr los objetivos organizacionales”. (p.332)

Por otro lado, Koontz et al. (1996) manifiestan que organizar es “establecer una estructura intencional de funciones que las personas desempeñen en una organización”. (p.30)

c) Dirección

Múrch (2014) anota que “La dirección es la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del personal a través de la motivación, la toma de decisiones, la comunicación y el ejercicio del liderazgo”. (p.101)

Sin embargo, Robbins y Coulter (2014) la indican como la “Función administrativa que involucra trabajar con y a través de las personas para lograr los objetivos organizacionales”. (p.9)

Comentan, Koontz et al. (1996) que “Dirigir es influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo”. (p.31)

d) Control

Múrch (2014) asevera “el control es la fase del proceso administrativo a través de la cual se evalúan los resultados obtenidos con relación a lo planeado con el objeto de corregir desviaciones para reiniciar el proceso”. (p.121)

También, Robbins y Coulter (2014) estiman que es el” Proceso de supervisar, comparar y corregir el desempeño laboral”. (p.266)

Asimismo, Koontz et al. (1996) manifiestan que “Controlar es medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se conformen a los planes. (p.31)

2.2.9 Teorías de la calidad y el servicio

La calidad ha sido definida por los autores como

a) Teoría de Deming

Mientras que Vargas y Aldana (2006), argumentan que, sus principios son:

1. Crear conciencia del propósito de la mejora del producto y el servicio con un plan para ser competitivo y permanecer en el negocio.
2. Adoptar la nueva filosofía.
3. Terminar con la dependencia de la inspección masiva.
4. Terminar con la práctica de hacer negocios sobre la base únicamente del precio.
5. Descubrir el origen de los problemas.
6. Poner en práctica métodos de capacitación para el trabajo.
7. Poner en práctica métodos modernos de supervisión de los trabajadores de producción.
8. Eliminar de la compañía todo temor que impida que los empleados puedan trabajar efectivamente en ella.
9. Eliminar las barreras que existan en los departamentos.
10. Destacar objetivos numéricos, carteles y lemas dirigidos a la fuerza del trabajo que soliciten nuevos niveles de productividad sin ofrecer métodos para alcanzarlos.
11. Eliminar normas de trabajo que prescriban cuotas numéricas. (p. 35)

Por su parte, Evans y Lindsay (2008) sostienen que “Se centra en la mejora continua en la calidad de productos y servicios reduciendo la incertidumbre y la variabilidad en los procesos de diseño, manufactura y servicio, bajo el liderazgo de los directores”. (p.94)

b) Teoría de la calidad total

Evans y Lindsay (2008), explican que:

Las recomendaciones de Juran se concentran en tres procesos de calidad principales, llamados la Trilogía de calidad:

- (1) planificación de la calidad, el proceso de preparación para cumplir los objetivos de calidad;
- (2) control de calidad, el proceso de satisfacer los objetivos de calidad durante las operaciones, y
- (3) mejora de la calidad, el proceso de alcanzar niveles de desempeño sin precedentes. (p.112)

c) Teoría de la calidad basada en la administración de la organización

Asimismo, Vargas y Aldana (2006), Citando a Feigenbaum, este decía que “para que el control de calidad sea efectivo, debe iniciarse con el diseño del producto y terminar cuando esté en manos del cliente satisfecho”. (p.38)

Por otro lado, Evans y Lindsay (2008), opinan que:

La filosofía de Feigenbaum se resume en sus tres pasos hacia la calidad:

1. Liderazgo de calidad: un esfuerzo continuo en la administración se basa en la planificación firme y no en la reacción ante las

fallas. La administración debe mantener un enfoque constante y guiar el esfuerzo de calidad.

2. Tecnología de calidad moderna: el departamento de calidad tradicional no puede resolver 80 a 90 por ciento de los problemas de calidad. Esta tarea requiere la integración del personal de oficina, así como ingenieros y trabajadores de la planta en el proceso, quienes evalúan de modo continuo y ponen en práctica técnicas nuevas para satisfacer a los clientes en el futuro.
3. Compromiso de la organización: la capacitación continua y la motivación de todos los trabajadores, así como una integración de la calidad en la planificación de negocios indican la importancia de la calidad y proporcionan los medios para incluirla en todos los aspectos de las actividades de la empresa.
(p.111).

d) Teoría de cero errores

Vargas y Aldana (2006), citando a Crosby argumentan que la calidad se centra en cuatro principios absolutos:

1. Calidad es cumplir con los requisitos.
2. El ecosistema de calidad es prevención.
3. El estándar de realización es cero defectos.
4. La medida de calidad es el precio del incumplimiento. (p.40)

Evans y Lindsay (2008), afirman que:

A diferencia de Juran y Deming, el enfoque de Crosby fue sobre todo conductual. Recalcó el uso de procesos administrativos y organizacionales en lugar de técnicas estadísticas para cambiar la cultura corporativa y las actitudes. Sin embargo, al igual que Juran y a diferencia de Deming, su enfoque se adapta a las estructuras organizacionales existentes. (p.110).

e) Teoría de la diferenciación a través del servicio al cliente

Vargas y Aldana (2006), citando a Horovitz sostienen que “la excelencia se basa en un coeficiente de calidad que se deriva de la relación entre el valor obtenido y el precio que se ha pagado”. (p.44)

2.2.10 Calidad del Servicio

• **Concepto de servicio**

En Monferrer (2013) se señala que “servicio es cualquier prestación que una parte puede ofrecer a otra, esencialmente intangible, sin transmisión de propiedad. La prestación puede ir ligada o no a productos físicos”. (p.112)

Según, Camisón et al (2006) sostienen que:

El concepto de calidad de servicio ha sido objeto de múltiples conceptualizaciones. Una razón de ello ha sido la naturaleza difusa y compleja del concepto. Una segunda causa estriba en la heterogeneidad de aportaciones de distintos autores.

Pese a ello, se admite generalmente que la determinación de la calidad en los servicios debe estar basada fundamentalmente en las

percepciones que los clientes tienen del servicio (Grönroos, 1994; Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985; Steenkamp, 1990), y así se introduce el concepto de «calidad percibida» de los servicios como la forma de conceptualizar la calidad predominante en el ámbito de los servicios. (p.895).

- **Definición de Servicio**

Sobre esta definición Kotler y Keller (2012) afirman “utilizaremos la definición de la American Society for Quality: la calidad es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que influyen en su capacidad de satisfacer las necesidades explícitas o latentes” (p.131)

Para Evans y Lindsay (2008) el servicio se puede definir como “cualquier actividad primaria o complementaria que no produce directamente un bien físico; es decir, la parte sin producto de la operación entre el comprador (cliente) y el vendedor (proveedor)”. (p.58)

Stanton et al. (2007), sostienen que “definimos los servicios como actividades identificables e Intangibles que son el objeto principal de una transacción diseñada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades”. (p.301)

Por otro lado, Lovelock y Wirtz (2009) opinan que:

Los servicios son actividades económicas que se ofrecen de una parte a otra, las cuales generalmente utilizan desempeños basados en el tiempo para obtener los resultados deseados en los propios receptores, en objetos o en otros bienes de los que los compradores son responsables. (p.15)

2.2.11 Características de los servicios

Los tratadistas en la materia señalan que los servicios presentan las siguientes características: Intangibilidad, inseparabilidad, variabilidad, caducidad y no transmisión de propiedad.

Mientras Kotler y Keller mencionan solo las cuatro primeras, Monferrer en cambio, señala cinco y que la última característica es la no transmisión de propiedad.

Definición de las características de los servicios

Monferrer (2013) señala que en la intangibilidad “los servicios no se pueden experimentar por los sentidos antes de su compra. Con ello se incrementa la incertidumbre y el riesgo asociado a la compra”. (p.112)

En cambio, Kotler y Keller (2012) sostienen mencionando la intangibilidad: “los servicios no se pueden experimentar a través de los sentidos antes de su adquisición”. (p.405)

Monferrer (2013) señala del carácter inseparable que “los servicios no pueden separarse de sus suministradores, sean estas personas o máquinas. Dado que el cliente está también presente, la interacción suministrador-cliente es una característica especial del marketing de servicios”. (p.112)

Sin embargo, Kotler y Keller (2012) sostienen de la inseparabilidad que “los servicios se producen y se consumen a la vez. Éste no es el caso de los productos, que primero se fabrican, después se almacenan, posteriormente se distribuyen a través de numerosos vendedores, y finalmente se consumen”. (p.406)

Monferrer (2013) opina de la variabilidad que “la calidad de los servicios no es uniforme, depende de quién lo suministre, cuándo y dónde”. (p.112)

A su vez Kotler y Keller (2012) argumentan que “los servicios son muy variables, puesto que dependen de quién los presta, cuándo y dónde”. (p.406)

Monferrer (2013) señala del carácter perecedero “los servicios no se pueden almacenar para su uso posterior (en una proyección de cine los asientos que quedan libres en la sala suponen una pérdida que ya no se puede recuperar)”. (p.113)

En cambio, Kotler y Keller (2012) sostienen que “los servicios no se pueden almacenar. El carácter perecedero de los servicios no resulta problemático cuando la demanda es estable, pero cuando la demanda fluctúa, las empresas de servicios enfrentan dificultades”. (p.407)

Por último Monferrer (2013) opina de No transmisión de propiedad que “los servicios se producen y se consumen al mismo tiempo, con lo que el consumidor no es propietario de nada ya que cuando se consume el servicio ya no existe”. (p.113)

2.2.12 SERVQUAL: dimensiones de la calidad del servicio

Las dimensiones para la calidad de servicios, están basadas a la escala SERVQUAL, para evaluar la calidad de servicio:

El modelo SERVQUAL considera cinco dimensiones que categorizan las expectativas de los consumidores respecto del servicio.

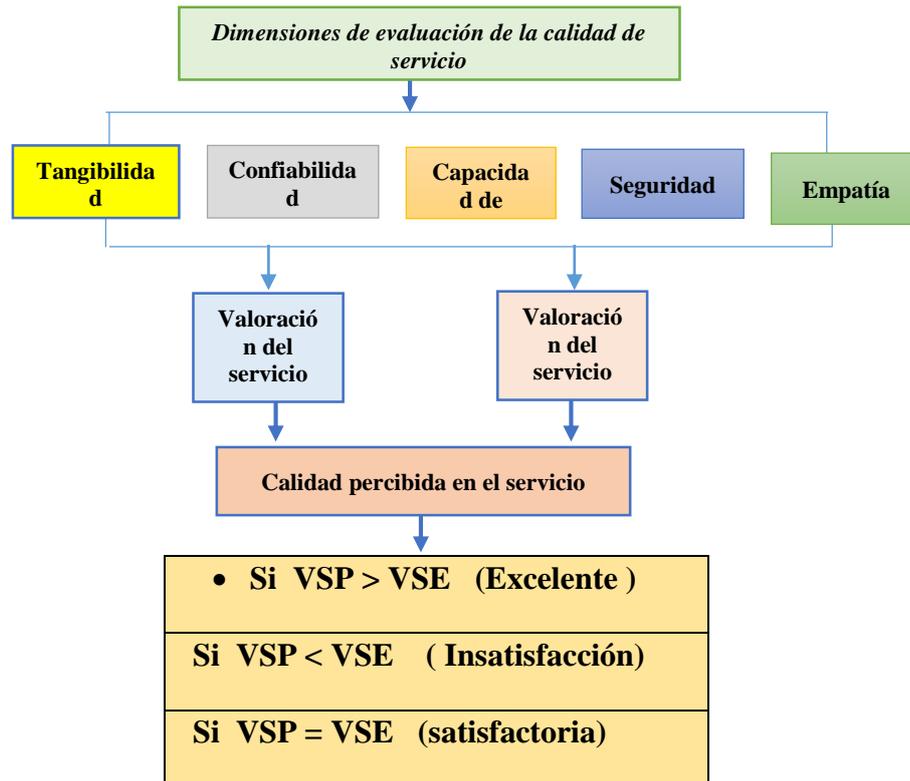


Figura 1: Dimensiones de evaluación de la calidad de servicio.

Fuente: elaboración propia

Gryna y Chua (2007) argumentan que:

Un enfoque para definir aún mejor la calidad para el sector de servicios es el modelo SERVQUAL (Zeithaml et al., 1990). Este modelo identifica cinco dimensiones de la calidad:

- Tangibles: aspecto de las facilidades, el equipo, el personal y los materiales.
- Confiabilidad: capacidad para desempeñarse de manera confiable y precisa.
- Respuesta: brindar un servicio oportuno.
- Certeza: confianza en los empleados.
- Empatía: atención individualizada a los clientes

Para llegar al siguiente nivel de detalle se requiere adaptar una definición de calidad para la industria de servicio específica que refleje las características distintivas de ésta. Lo que surge de ahí es un diseño de servicio que incorpora las características de un producto y un proceso de diseño libre de deficiencias necesarias para satisfacer a los clientes y mantener su lealtad. (p.439)

De tal manera que el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio permite apreciar las perspectivas y la generalización del servicio, tal como se observa en la siguiente figura del modelo de servicio SERVQUAL:

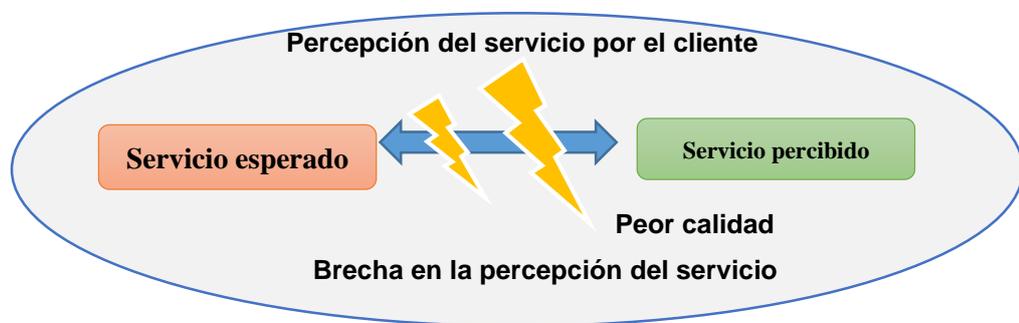


Figura 2: Modelo de servicio SERVQUAL.
Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presentan las cinco brechas principales en la calidad de los servicios:

Brecha 1: es la diferencia entre las expectativas de los clientes y lo que la administración de la empresa percibe de éstas. Esta se genera por falta de interacción directa con los clientes o el hecho de desconocer sus expectativas.

Brecha 2: Es la diferencia entre la percepción que la gerencia tiene acerca de las expectativas del cliente, con las normas y los procedimientos de la empresa. Se estudia esta brecha debido a que en muchos casos las empresas no seleccionan el diseño y las especificaciones no son del todo claras para el cliente.

Brecha 3: es la diferencia entre las especificaciones de la calidad del servicio y el servicio entregado al cliente. La principal causa de esta brecha es la falta de orientación de las normas hacia las necesidades del cliente, uso de tecnología inadecuada lo cual se ve reflejado directamente en un servicio deficiente y de mala calidad.

Brecha 4: es la diferencia entre el servicio entregado por la empresa y la comunicación externa hacia al cliente. Esta brecha se genera por las promesas exageradas al cliente, sobre la comunicación ineficiente de marketing, malas promociones.

Brecha 5: es la diferencia entre lo que el cliente espera del servicio con lo que realmente recibe. La percepción de mala calidad genera discrepancia e insatisfacción del cliente. Sin embargo, una brecha que se debe analizar y tomar en cuenta en todos los casos es la brecha 5, ya que permite determinar los niveles de satisfacción de los clientes.



Figura 3: Percepción de la empresa sobre las expectativas de los clientes.

Fuente: (Zeithaml y Parasuraman, 2004).

Todas estas fisuras ayudan a identificar y apreciar las ineficiencias en la consecución de los servicios. En ese sentido, la empresa debe guiar sus saberes en el almacén adonde existan estas deformidades que puedan afectar la permanencia de sus ocupaciones si no se toman las medidas correctivas a tiempo.

2.2.13 Calidad en la educación

La calidad en la educación es igual a la suma de las siguientes calidades:

ESTRUCTURAL + METODOLOGÍA DIDÁCTICO-PEDAGÓGICA +
SERVICIO + GESTIÓN + VIDA + RESULTADOS.

$$CE = E + MDP + CS + CG + CV + R$$

Estas se analizan en el siguiente cuadro:

Detalle	Descripción
Calidad Estructural (E)	Aulas, edificios, programas, materiales, mesas, sillas...
Calidad en la metodología didáctica pedagógica (MDP)	Preparación de los docentes y utilización de diferentes sistemas para logro de los objetivos
Calidad en el servicio (S)	Interna: relaciones entre docentes, administrativos y técnicos. Cooperación, colaboración y calidad de servicio para lograr resultados. Externa: servir a la sociedad, lograr resultados acordes con las demandas del cliente (primario, secundario, terciario) En ambos casos satisfacen al cliente interno y externo.
Calidad en la gestión (G)	Aplicar normas de gestión y de calidad para lograr resultados medibles e implantar la mejora continua
Calidad de vida (V)	Preparar a los educandos para una convivencia sana, pacífica y armoniosa. Enseñar a cuidar la vida propia, la de los semejantes y la del planeta.
Resultados (R)	Medida en que se alcanzan los objetivos fijados en la organización

Fuente: Senlle y Gutiérrez (2005), p. 34, 35

La calidad del servicio educativo se ha convertido actualmente en un tema fundamental para el crecimiento y competitividad de diversos tipos de instituciones educativas donde el alumnado exige en forma constante una mayor atención a sus demandas en términos de calidad, exigiendo una mejor formación y por ende un mejor servicio educativo.

En ese sentido hoy los alumnos tienen una gran variedad de opciones para elegir la universidad y sus centros de preparación académica que permitan capitalizar su conocimiento aprendidos anteriormente y lograr su acceso a diversas instituciones de educación superior con el objetivo de formarse, como nuevos profesionales y líderes en el campo elegido.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

Tomando como referencia a Hernández et.al (2014) el presente estudio es de tipo aplicativo, con un nivel descriptivo, debido a que está orientada a la gestión administrativa desarrollada por la dirección del CEPREVI, en relación a la calidad de servicio que ofrece a los alumnos preuniversitarios, a partir de instrumentos de medición, elaborados durante el campo de estudio y su tratamiento estadístico.

Diseño de la Investigación:

Comentan Hernández *et.al*, (2014) “Diseño Plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento”(p.128)

Comentan Hernández *et.al*, (2014) que respecto a los diseños transeccionales (transversales), son “Investigaciones que recopilan datos en un momento único” (p.154)

Es transversal o Transeccional, ya que los datos son recolectados mediante trabajos de campo durante el periodo 2017, porque busca establecer la relación de dos variables a través del análisis y valoración de los datos muestrales. Para nuestro estudio su diagrama representativo sería el siguiente:

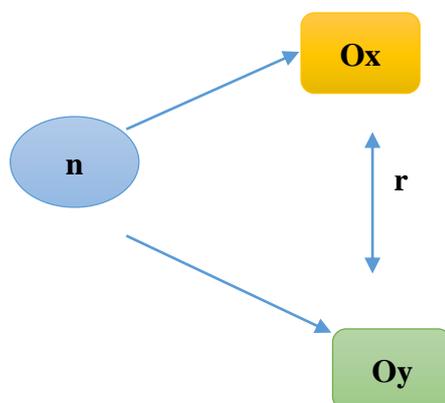


Figura 4: Diseño de investigación

Dónde:

n = Muestra de docentes y alumnos.

O_x = Variable Gestión administrativa

O_y = Variable Calidad de servicio.

r = Correlación entre dichas variables

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Según lo señalado por (Hernández, 2014), respecto a la población, “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”

Para esta investigación, la población objetivo del presente estudio, estuvo conformado por los alumnos pre universitarios y docentes de CEPREVI - UNFV, periodo 2017 – Sede Lima (Ciclos: A y B), tal como se muestra en la tabla siguiente:

Tabla 1:

Población Objetivo CEPREVI 2017

Población objetivo	Participantes
Alumnos - LIMA (ciclos: 2017-A y 2017-B)	2139
* docentes encuestados	61
Total	2200

Fuente. Memoria anual CEPREVI -2017 (Aprobación R.R. No. 4249-2018-AU-UNFV)

3.2.2. Muestra.

Como lo señala Hernández et.al (2014), la muestra “es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población”.

(p.173)

Se trabajará con una muestra (327 participantes), representativa de docentes y población estudiantil.

El tamaño de la muestra se determinará utilizando la siguiente fórmula:

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

Dónde:

n = Tamaño de muestra.

Z= Nivel de confiabilidad (95%), por lo que se trabaja con un valor de 1.96 en la fórmula.

p = 0.5

q = 0.5

E = Error permisible (5%)

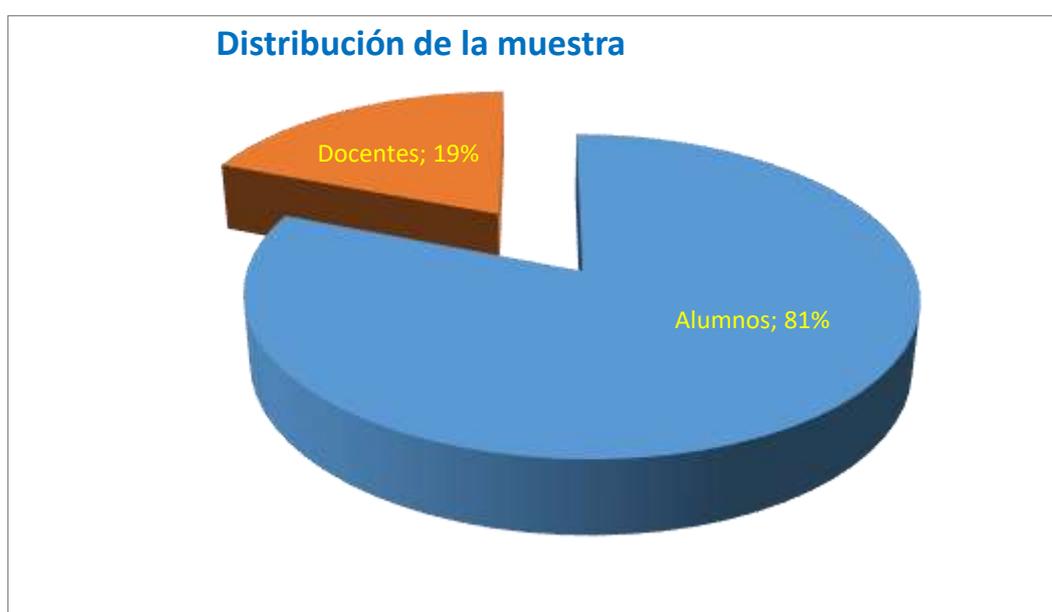
N = Tamaño de la población comprendida por docentes y los alumnos preuniversitarios con lo que se trabajó determinada muestra.

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 2200}{(2200 - 1) \times 0.05 \times 0.05 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 327 \text{ participantes}$$

Tabla 2:*Distribución de la Muestra*

	Muestra	Variación %
Alumnos	266	81%
Docentes	61	19%
Total	327	100%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 5: Distribución de la muestra**

En consecuencia, aplicando la fórmula se determina que se deba encuestar a 327 personas, entre las cuales, se encuentran: docentes y los alumnos.

En cuanto a la distribución de la muestra según sexo, la tabla No 3, se puede apreciar que estuvo compuesta por mujeres con una muestra total de 174 (53%), mientras que 153 (47%) corresponde a los varones.

Tabla 3:*Distribución de la muestra según sexo*

Sexo	Alumno		Docente		Totales	
	n1	%	n2	%	n	%
Masculino	100	38	53	87	153	47
Femenino	166	62	8	13	174	53
Totales	266	100	61	100	327	100

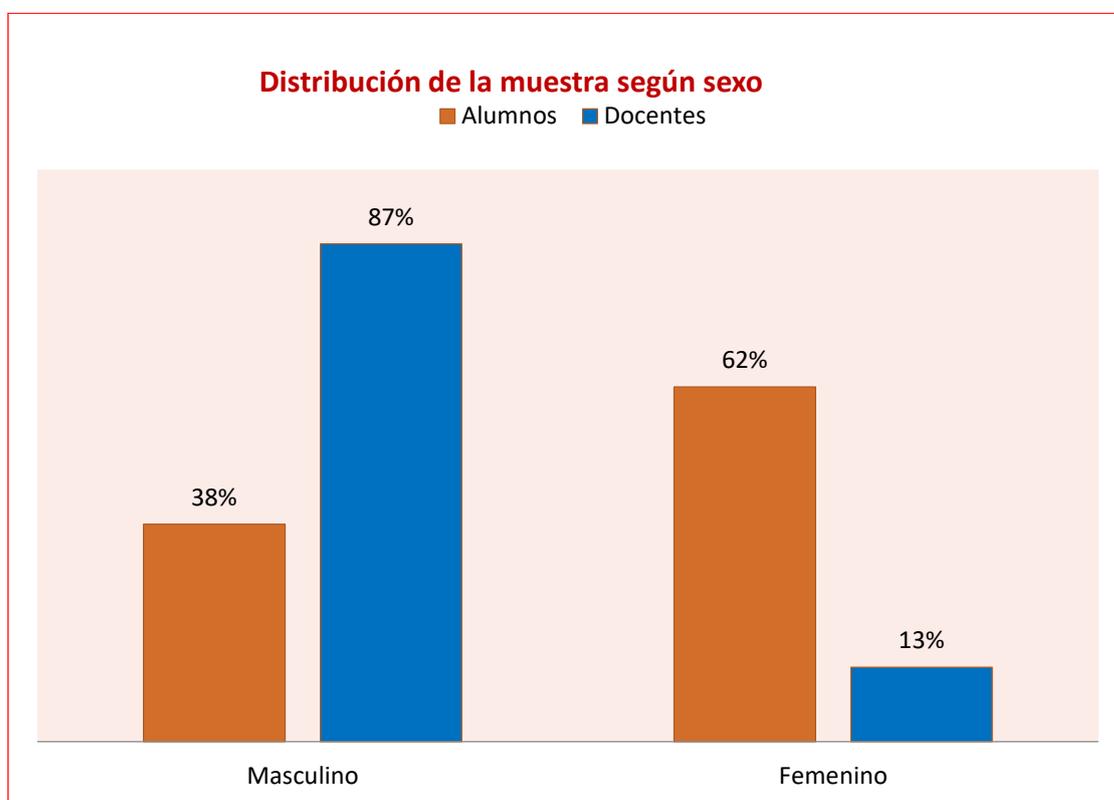
**Figura 6:** Distribución de la muestra según el sexo

Tabla 4:

Distribución de la muestra en cuanto al financiamiento económico para los ciclos de preparación - CEPREVI 2017

Financiamiento económico	Número de participantes	%
Padres o tutores	248	93
Autofinanciamiento	5	2
Otros (familiares)	13	5
Total	266	100

En la tabla 4 se presenta la información sobre las fuentes de financiamiento que tienen los participantes para estudiar los alumnos en los ciclos de preparación - CEPREVI al 2017. Como se observa, los padres son los que financian económicamente los estudios de preparación, el cual representan el 93%, mientras que la categoría autofinanciamiento es de 2%, y la categoría otros (familiares del estudiante), representan en la muestra el 5%:

3.3. Operacionalización de las variables.

Tabla 5:

Operacionalización de la variable gestión administrativa.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Niveles
Gestión Administrativa (Variable Independiente)	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Planes y actividades de difusión • Planes operativos • Presupuesto • Misión, visión 	Ordinal/Likert <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo (1) • En desacuerdo (2) • Término medio (3) • De acuerdo (4) • Totalmente de acuerdo (5) 	Ineficiente Regular Bueno Eficiente
	Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Registro y control de Personal • MOF • Procedimiento para la selección del personal 		
	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Clima Laboral • Liderazgo • Orientación al usuario 		
	Control	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo • Encuestas • Control y supervisión • Manuales de supervisión • Procesos 		

Tabla 6:*Operacionalización de calidad de servicio.*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala	Niveles
Calidad de Servicio (Variable dependiente)	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Ambientes cómodos • Materiales de comunicación • Material publicitario • Limpieza y mantenimiento 	Ordinal/Likert <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo (1) • En desacuerdo (2) • Término medio (3) • De acuerdo (4) • Totalmente de acuerdo (5) 	Bajo Regular Alto
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación • Horario de atención • Habilidad para realizar la labor educativa 		
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Atención personalizada • Proporcionar servicio rápido • Necesidad de sus usuarios 		
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención grupal • Interés por los clientes • Atención personalizada • Prontitud y calidad • Horarios establecidos 		

3.4. Instrumentos

Para el presente estudio se empleó como técnica de recopilación de datos la encuesta, que se aplicó a la población de estudio, es decir a los docentes y alumnos de CEPREVI - UNFV.

Los instrumentos de investigación que se utilizaron para recolectar los datos, son:

- a) **Cuestionario.** Es el instrumento de investigación, el cual contiene una serie de preguntas o ítems respecto a las variables a medir: la gestión administrativa y calidad del servicio.
- b) **Encuesta.** Es una técnica desarrollada especialmente para las investigaciones sociales, entre las cuales se incluye los estudios de opinión y mercadeo.
- c) **Anotación bibliográfica.** Será utilizada para anotar las normas, información bibliográfica y otros aspectos que están relacionados con la investigación.

3.5. Procedimientos

Para el procesamiento de la información, se usaron los programas Excel y SPSS V23, que son herramientas que ayudaron a tabular y procesar los datos recopilados a través de la encuesta. La utilidad de estos programas nos permitió establecer el diseño de la base de datos, validación de los datos, figuras y tablas, con el fin de facilitar el ordenamiento y clasificación de la información.

3.6. Análisis de datos

Para el análisis de la información, utilizamos el análisis documental, la indagación, la conciliación de datos, la tabulación y la comprensión de gráficos.

Análisis Documental. Nos permitió conocer, comprender, analizar e interpretar cada una de las normas, revistas, libros, textos, artículos de internet, así como otras fuentes documentales.

Indagación. Esta técnica nos permitió la obtención de datos cualitativos y cuantitativos de un determinado nivel de racionalidad.

Tabulación. La información cuantitativa ha sido ordenada en cuadros que indican los conceptos, las cantidades, porcentajes y otros detalles útiles que nos permitan la investigación.

Comprensión de Gráficos. Se utilizó los gráficos para presentar la información y para comprender la evolución de la información entre períodos, entre elementos, etc.

Análisis de los datos. Para examinar la confiabilidad y validez del instrumento en cuanto a su construcción, primero se analizó la consistencia interna del instrumento por medio del coeficiente Alpha de Cronbach.

Presentación del Instrumento. Se ha empleado encuestas tipo cuestionario para dos segmentos de la comunidad educativa: docentes y alumnos para recoger información para la variable Gestión administrativa y la variable Calidad del Servicio que oferta CEPREVI, como se puede ver en la siguiente tabla.

Tabla 7:

Recopilación de datos.

Variables	Técnica a emplear:	
• Gestión administrativa	Encuesta a Docentes	61
• Calidad de servicio	Encuesta a los alumnos	266
	Total	327

Para determinar el grado de relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio, se aplicó un cuestionario con 20 ítems de la siguiente manera:

➤ **Análisis de Confiabilidad y validez del instrumento**

Para determinar la confiabilidad del instrumento aplicado en la identificación del grado de relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio CEPREVI, se utilizó la técnica estadística “índice de consistencia interna Alpha de Cronbach”, para lo cual se consideró lo siguiente:

Tabla 8:

Estadístico de fiabilidad de las variables de estudio

Variable	Dimensión	ITEMS
Gestión Administrativa	Planeación	1,2,3,4,5
	Organización	6,7,8,9,10
	Dirección	11,12, 13, 14, 15.
	Control	16, 17, 18, 19, 20
Calidad de servicio	Elementos tangibles	1,2,3,4,5
	Capacidad de respuesta	6,7,8,9, 10
	Empatía	11,12,13, 14,15
	Fiabilidad	16, 17, 18, 19, 20

➤ **Validación de Instrumentos:**

Prueba de confiabilidad de ficha Gestión administrativa aplicado a los docentes

Para la prueba de confiabilidad del instrumento, de la variable Gestión administrativa de los docentes se aplicó la prueba estadística Alfa de Cronbach; De acuerdo a Hernández (2003) la confiabilidad se define como el grado en que un test es consistente al medir la variable.

La fórmula de Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[1 - \frac{\sum S_1^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

K: El número de ítems

$\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los Ítems

Los resultados obtenidos mediante la aplicación del Software estadístico SPSS V 23 para análisis de confiabilidad es el siguiente:

Tabla 9:

Confiabilidad de nivel de valoración Gestión Administrativa de los docentes

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,870	,864	20

Tabla 10:

Estadística total de elemento de docentes

	MEDIA ESCALA SI EL ELEMENTO SE HA SUPRIMIDO	VARIANZA DE ESCALA SI EL ELEMENTO SE HA SUPRIMIDO	CORRELACIÓN TOTAL DE ELEMENTOS CORREGIDA	CORRELACIÓN MÚLTIPLE AL CUADRADO	ALFA DE CRONBACH SI EL ELEMENTO SE HA SUPRIMIDO
Encuesta de docentes	62.08	128.677	0.175	-	0.873
Encuesta de docentes	68.08	111.777	0.823	-	0.850
Encuesta de docentes	64.15	128.528	0.154	-	0.874
Encuesta de docentes	64.33	124.324	0.384	-	0.867
Encuesta de docentes	61.93	126.096	0.244	-	0.872
Encuesta de docentes	64.30	115.511	0.724	-	0.855
Encuesta de docentes	62.00	116.167	0.537	-	0.861
Encuesta de docentes	62.13	110.916	0.833	-	0.849
Encuesta de docentes	62.13	110.649	0.812	-	0.850
Encuesta de docentes	61.89	115.870	0.791	-	0.854
Encuesta de docentes	62.87	128.016	0.097	-	0.881
Encuesta de docentes	62.43	130.715	0.046	-	0.878
Encuesta de docentes	62.08	128.677	0.175	-	0.873
Encuesta de docentes	62.08	111.777	0.823	-	0.850
Encuesta de docentes	64.15	128.538	0.154	-	0.874
Encuesta de docentes	64.33	124.324	0.384	-	0.867
Encuesta de docentes	61.93	126.096	0.244	-	0.872
Encuesta de docentes	64.23	119.013	0.515	-	0.862
Encuesta de docentes	62.00	116.167	0.537	-	0.861
Encuesta de docentes	62.13	110.916	0.833	-	0.849

Se obtiene un valor de Alfa de **0.870**, este valor indica que el test tiene alta Consistencia interna

➤ **Prueba de Confiabilidad del cuestionario “Nivel de Calidad de servicio de CEPREVI”.**

Para la prueba de confiabilidad del instrumento: **Calidad de servicio de CEPREVI**, aplicado a alumnos, se aplicó la prueba estadística Alfa de Cronbach.

Tabla 11:

“Confiabilidad de cuestionario nivel de Calidad de servicio de CEPREVI”

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,871	,875	20

Tabla 12:*Estadística de total de elementos de alumnos*

	MEDIA ESCALA SI EL ELEMENTO SE HA SUPRIMIDO	VARIANZA DE ESCALA SI EL ELEMENTO SE HA SUPRIMIDO	CORRELACIÓN TOTAL DE ELEMENTOS CORREGIDA	CORRELACIÓN MÚLTIPLE AL CUADRADO	ALFA DE CRONBACH SI EL ELEMENTO SE HA SUPRIMIDO
Encuesta de alumnos	66.40	97.716	0.460	0.304	0.866
Encuesta de alumnos	66.98	96.690	0.448	0.325	0.866
Encuesta de alumnos	66.18	98.014	0.503	0.353	0.864
Encuesta de alumnos	66.59	96.420	0.514	0.441	0.864
Encuesta de alumnos	66.40	95.416	0.601	0.494	0.861
Encuesta de alumnos	66.38	96.206	0.597	0.490	0.861
Encuesta de alumnos	66.32	97.361	0.466	0.291	0.865
Encuesta de alumnos	66.29	97.509	0.557	0.448	0.863
Encuesta de alumnos	66.28	38.647	0.494	0.430	0.865
Encuesta de alumnos	66.50	97.267	0.530	0.453	0.863
Encuesta de alumnos	66.40	98.194	0.496	0.432	0.865
Encuesta de alumnos	66.35	97.021	0.548	0.389	0.863
Encuesta de alumnos	66.61	98.191	0.401	0.224	0.868
Encuesta de alumnos	66.39	95.635	0.592	0.449	0.861
Encuesta de alumnos	66.60	97.352	0.458	0.307	0.866
Encuesta de alumnos	66.12	99.256	0.406	0.254	0.868
Encuesta de alumnos	65.76	104.880	0.800	0.074	0.879
Encuesta de alumnos	66.66	99.311	0.341	0.218	0.870
Encuesta de alumnos	67.13	97.590	0.387	0.242	0.869
Encuesta de alumnos	66.68	94.868	0.613	0.527	0.860

Se obtuvo un valor de alfa de 0.871, este valor indica que el test tiene alta consistencia interna.

Tabla 13:

Nivel de confiabilidad de los instrumentos Gestión administrativa y Calidad de servicio

Gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,653	,629	20

La prueba de confiabilidad del instrumento realizada por la técnica del Alfa de Cronbach es de 0.653 presenta un nivel de confiabilidad, aceptable permitiendo su aplicación para la obtención de los datos que se requiere para la investigación

Calidad de Servicio**Tabla 14:**

Calidad de Servicio

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,861	,866	20

La prueba de confiabilidad del instrumento Calidad de servicio, bajo la técnica del Alfa de Cronbach es de 0,861, lo que indicaría que el grado de confiabilidad es buena permitiendo su aplicación para la obtención de los datos.

➤ **Análisis de validez.**

Siendo el propósito determinar la medición de los ítems a través del análisis factorial, nuestros datos han sido sometidos al Test de Káiser-Meyer –Olkin (KMO) de Bartlett, que resultó significativo, obteniéndose un resultado $KMO = 0.878$, lo que indica que

entre los ítems hay correlaciones distintas de cero, rechazando la hipótesis de que se trata de variables repetidas, lo cual es considerado como un nivel superior (siendo éste recomendado con un valor mínimo de 0.60). Este resultado demuestra que existen dimensiones comunes a los ítems de la prueba, tal como se muestra en el cuadro:

Cabe señalar que el índice KMO se utiliza para comparar las magnitudes de los coeficientes de correlación parcial, de forma que cuánto más pequeño sea su valor, mayor será el valor de los coeficientes de correlación parciales.

Tabla 15:

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Káiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,878
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1490,593
	gl	190
	Sig.	,000

La regla de Káiser proporciona una estructura factorial con cinco factores que explican el 54.872% de la varianza total, de la misma forma nos proporciona el 5.118 % de la varianza, por lo que se decide incluirlo también en la estructura factorial.

Como se observa en la tabla sobre Varianza total explicada, lo cual nos indica la pertinencia que existe de los ítems respecto a la correlación parcial.

La finalidad de nuestra investigación ha sido mostrar en gran parte la importancia de su validez aplicando este importante instrumento.

Tabla 16:
varianza total explicada

COMPONENTES	AUTO VALORES INICIALES			SUMAS DE EXTRACCIÓN DE CARGA AL CUADRADO			SUMAS DE ROTACIÓN DE CARGA AL CUADRADO		
	TOTAL	% DE VARIANZA	% ACUMULADO	TOTAL	% DE VARIANZA	% ACUMULADO	TOTAL	% DE VARIANZA	% ACUMULADO
1	6.207	31.034	31.034	6.207	31.03	31.034	3.251	16.253	16.253
2	1.376	6.881	37.915	1.376	6.881	37.915	2.602	13.008	29.261
3	1.243	6.216	44.131	1.243	6.216	44.131	2.043	10.214	39.919
4	1.124	5.622	49.753	1.124	5.622	49.753	1.889	9.444	48.919
5	1.024	5.118	54.871	1.024	5.118	54.871	1.191	5.953	54.872
6	0.977	4.883	59.754						
7	0.919	4.597	64.351						
8	0.834	4.169	68.520						
9	0.798	3.988	72.508						
10	0.730	3.649	76.157						
11	0.693	3.463	79.620						
12	0.641	3.206	82.826						
13	0.572	2.860	85.686						
14	0.530	2.650	88.336						
15	0.495	2.474	90.810						
16	0.451	2.257	93.067						
17	0.400	1.998	95.065						
18	0.355	1.774	96.839						
19	0.344	1.718	98.557						
20	0.288	1.442	99.999						

➤ **Prueba de Contrastación de Hipótesis.**

Para la contratación de las hipótesis debemos conocer las características de normalidad de la muestra de estudio, teniendo en cuenta la normalidad se eligieron las pruebas estadísticas para la contratación de hipótesis.

Para la prueba de normalidad se aplicó la prueba de Kolmogórov-Smirnov.

Para aplicar la prueba de normalidad, planteamos las hipótesis de Trabajo:

Ho: la distribución de la variable en estudio no difiere de la distribución normal.

H1 la distribución de la variable en estudio difiere de la distribución normal.

Tabla 17:

Prueba de Normalidad.

	Gestión administrativa	Calidad de servicio
N	61	266
Z de Kolmogorov- Smirnov	1.286	1.459
Sig asintot (bilateral)	0.043	0.028

De los resultados de la prueba de Kolmogorov- Smirnov, se tiene:

- El valor de significancia del estadístico de prueba de normalidad tiene el valor de 0.043 y 0.028, luego el valor Sig. (alfa) <0.05, entonces, se rechaza la hipótesis nula.
- Luego los datos de las variables de estudio no provienen de una distribución normal.
- Este resultado permite aplicar la prueba no paramétrica RHO de Spearman.

IV. RESULTADOS

Se pretende presentar un instrumento válido y confiable para medir la gestión administrativa en cuanto a la calidad del servicio.

Escala y sistema de calificación.

El instrumento es una escala tipo Likert, donde cada ítem es evaluado con una puntuación de 1 a 5. Siendo el máximo valor de 5 puntos (Totalmente de acuerdo) y el valor mínimo de 1 punto (Totalmente en desacuerdo).

Esta escala, que se emplea en este instrumento valorativo propone un listado de ítems, en la que se solicita al encuestado que realice un juicio valorativo, eligiendo una de las cinco alternativas que considera conveniente o de interés.

Cuestionario: **Gestión administrativa**

Instrumento:

Escala	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Término medio	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Puntuación	1	2	3	4	5

Escala y categoría para la variable gestión administrativa

Niveles establecidos	Situación
6 – 10	Ineficiente
11 – 15	Regular
16 – 20	Bueno
21 - 25	Eficiente
Nivel Total	
20 – 38	Ineficiente
39 – 57	Regular
58 – 76	Bueno
77 - 95	Eficiente

Cuestionario: **Calidad de servicio.**

Instrumento:

Escala y categoría para la variable calidad de servicio.

Escala	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Término medio	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Puntuación	1	2	3	4	5

Niveles establecidos	Situación
2 – 9	Bajo
10 – 17	Regular
18 - 25	Alto
<hr/>	
Nivel Total	
<hr/>	
23 - 46	Bajo
47 – 70	Regular
71 - 94	Alto

4.1. Estadística descriptiva y percepción de resultados.

Terminada la recopilación de datos y empleando la escala de Likert, los resultados son los siguientes:

Tabla 18:

Percepción de los niveles de eficiencia de la gestión administrativa, según los docentes de CEPREVI – 2017

Niveles	Frecuencia	Variación %
Eficiente	28	42%
Bueno	21	39%
Regular	11	17%
Ineficiente	1	2%
Total	61	100%

Fuente: Elaboración propia

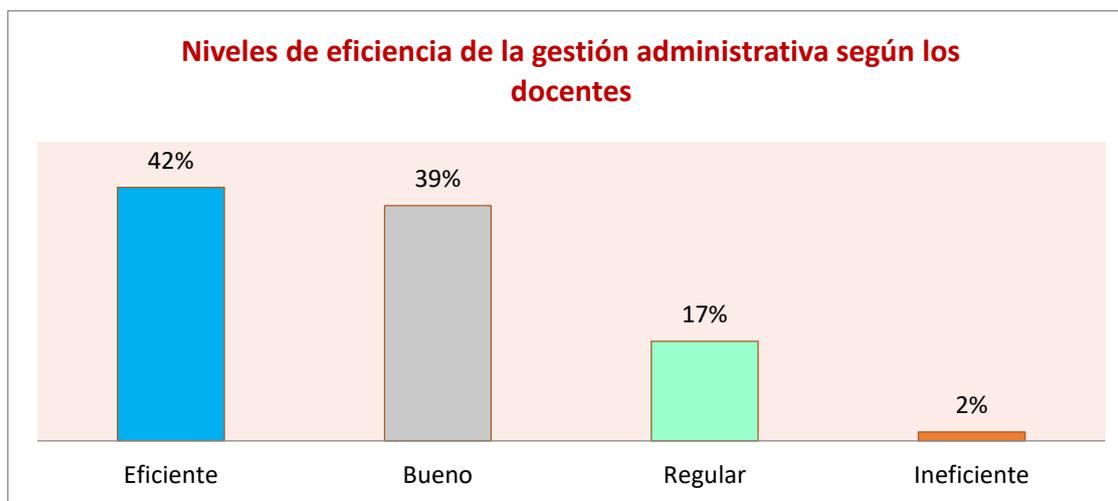


Figura 7: Niveles de eficiencia de la gestión administrativa según los docentes.

Interpretación.

Como se observa en la tabla 18 y la figura 7, la percepción de los niveles de eficiencia de la gestión administrativa, según la opinión de los docentes de CEPREVI - 2017, manifiesta que el 42% de los encuestados, considera que su nivel es eficiente, el 39% es bueno y 17% regular, siendo el 2% ineficiente. Los resultados evidenciaron la tendencia de los usuarios a considerar eficiente la gestión administrativa.

Tabla 19:

Percepción de la calidad de servicio, según los alumnos - CEPREVI.

Niveles	Frecuencia	Variación %
Alto	85	32%
Regular	166	62%
Bajo	15	6%
Total	266	100%

Fuente: Elaboración propia

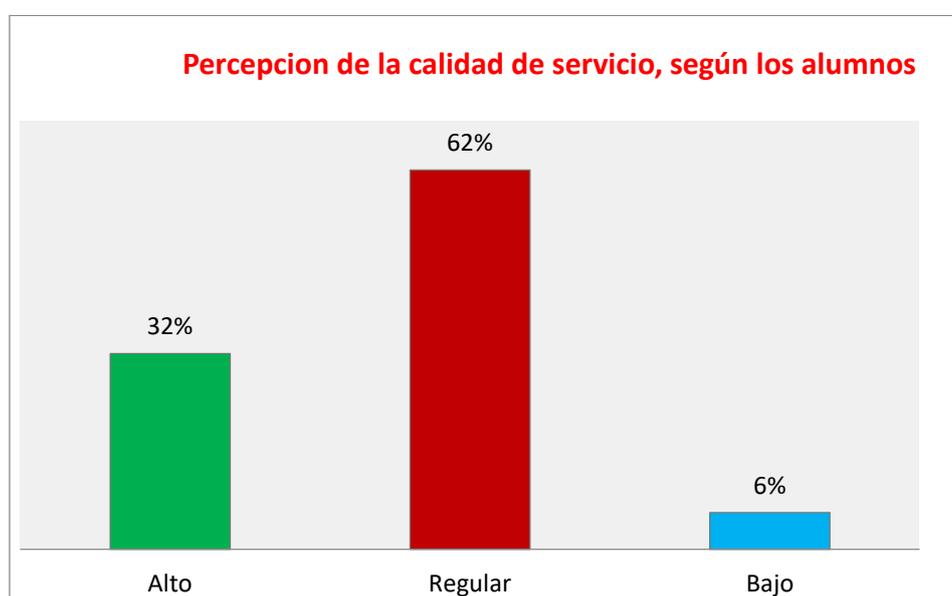


Figura 8: Percepción de la calidad de servicio, según los alumnos

Interpretación.

De la tabla 19 y la figura No. 8, se puede observar que de los 266 encuestados, el 62% manifestó que la calidad del servicio educativo es regular, otro 32% manifestó que es alto; por otro lado, el 6% manifestó que es bajo. Por lo tanto, se pueden apreciar que la mayoría menciona que la calidad de servicio educativo es regular.

Tabla 20:

Nivel de percepción de los encuestados respecto a la gestión Administrativa – CEPREVI.

Niveles	Frecuencia	Variación %
Eficiente	166	51.00%
Bueno	155	47.00%
Regular	5	2.00%
Ineficiente	1	0.00%
Total	327	100.00%

Fuente: Elaboración propia

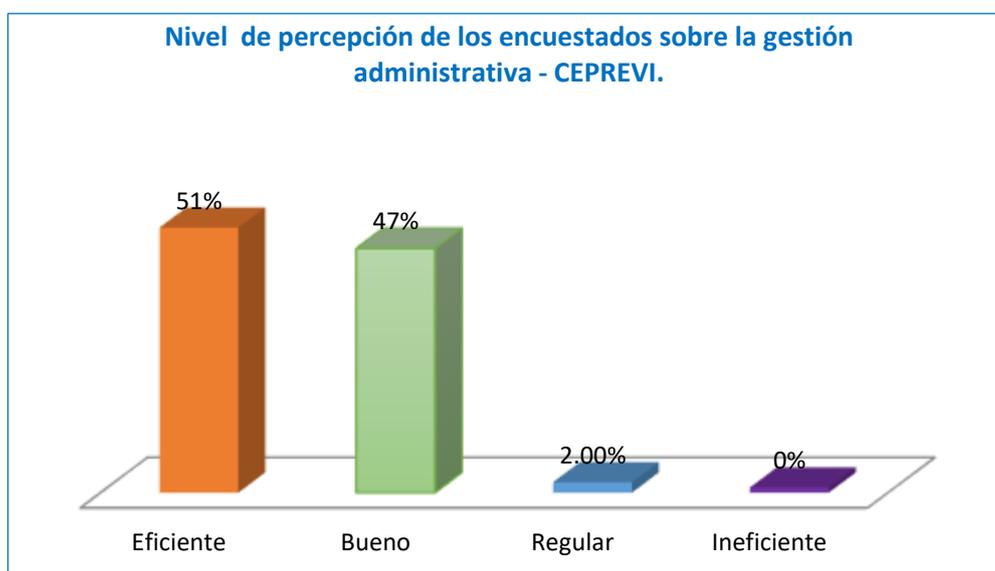


Figura 9: Nivel de percepción de los encuestados respecto a la Gestión Administrativa – CEPREVI.

Interpretación

Como se observa en la tabla 20 y la figura 9, los niveles de percepción de la gestión administrativa de CEPREVI - 2017, manifiesta que el 51% de los encuestados, considera que su nivel es eficiente, el 47% es bueno y 2% regular, siendo el 0% ineficiente. Los resultados evidenciaron la tendencia de los usuarios a considerar eficiente la Gestión Administrativa en la gestión administrativa.

Tabla 21:

Percepción de los niveles de planeamiento en la gestión administrativa.

Niveles	Frecuencia	Variación %
Eficiente	122	37%
Bueno	181	55%
Regular	24	8%
Ineficiente	0	0%
Total	327	100%

Fuente: Elaboración propia



Figura 10: Percepción de los niveles de planeamiento en la gestión administrativa

Interpretación:

En la tabla No. 21 y la figura 10, se puede observar la percepción que tienen los encuestados respecto a la variable gestión administrativa, que del 100% de los encuestados un 37% lo considera eficiente, el 55% lo califica como nivel bueno, y tan solo 8% lo considera regular. Los resultados evidenciaron la tendencia de los usuarios a considerar bueno el planeamiento en la gestión administrativa.

Tabla 22:

Percepción de los niveles de organización en la gestión administrativa-CEPREVI.

Niveles	Frecuencia	Variación %
Eficiente	100	31%
Bueno	202	62%
Regular	23	7%
Ineficiente	2	1%
Total	327	100%

Fuente: Elaboración propia

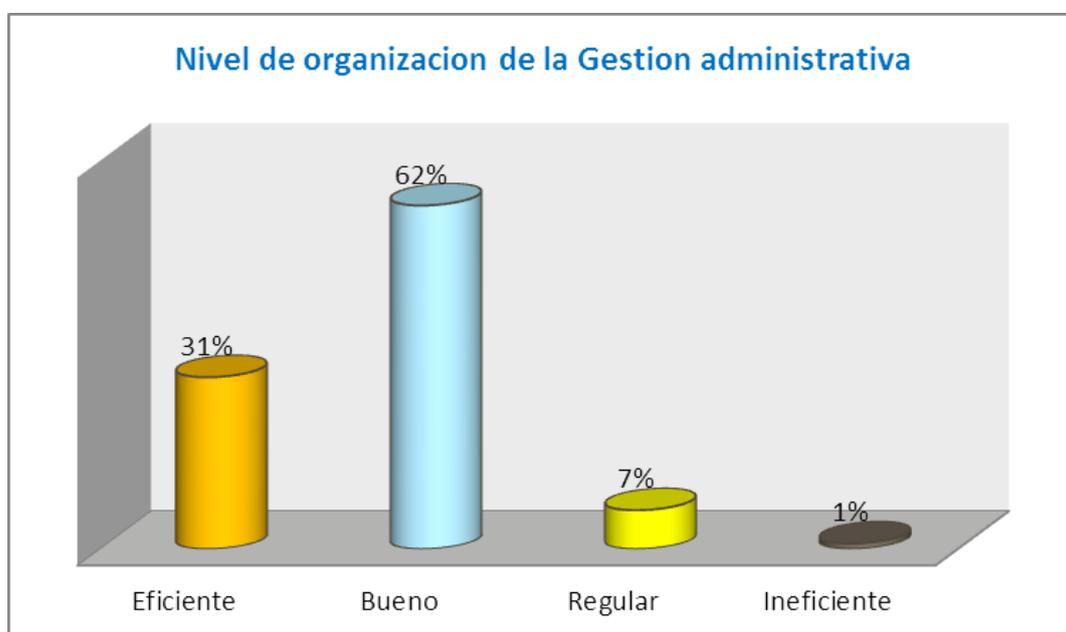


Figura 11: Percepción del nivel de organización en la gestión administrativa – CEPREVI

Interpretación:

En la tabla No. 22.y figura No. 11, se observan los niveles de eficiencia de la dimensión organización, en la gestión administrativa, donde del 100% de las personas encuestadas, el 31% opina que es eficiente, el 62% la considera como tendencia positiva y buena, el 7% lo califica como nivel regular y el 1% lo considera como ineficiente.Los resultados evidenciaron la tendencia de los usuarios a considerar buena la organización en la gestión administrativa.

Tabla 23:

Percepción del nivel de dirección de la gestión administrativa – CEPREVI

Niveles	Frecuencia	Variación %
Eficiente	120	37%
Bueno	169	52%
Regular	37	11%
Ineficiente	1	0.3%
Total	327	100%

Fuente: elaboración propia



Figura 12: Percepción del nivel de dirección de la gestión administrativa – CEPREVI

Interpretación:

En la tabla 23 y figura 12, se observan los niveles de la función dirección, que del 100% de los encuestados, un 37% califican que la dirección de CEPREVI es un organismo eficiente, mientras que el 52% lo percibe como un sistema bueno o normal, el 11% considera como una institución con un nivel de dirección regular. Los resultados evidenciaron la tendencia de los usuarios a considerar buena la dirección en la gestión administrativa.

Tabla 24:

Percepción de los niveles de control en la gestión administrativa – CEPREVI.

Niveles	Frecuencia	Variación %
Eficiente	50	15%
Bueno	218	67%
Regular	57	17%
Ineficiente	2	1%
Total	327	100%

Fuente: Elaboración propia



Figura 13: Percepción de los niveles de control en la gestión administrativa – CEPREVI.

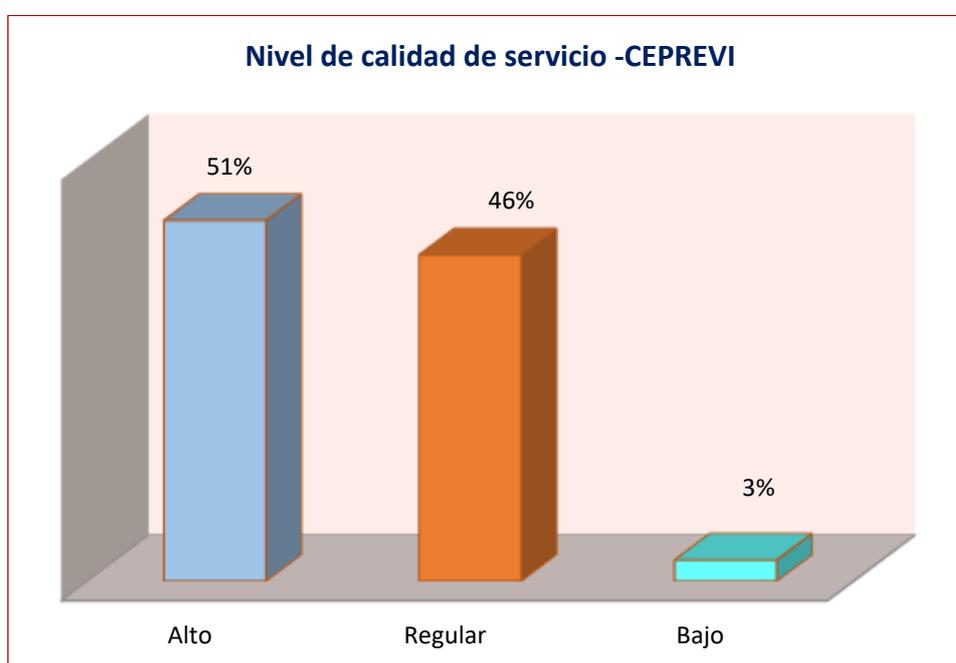
Interpretación:

En la tabla 24 y figura No.13, se observan los niveles de la función control, que del 100% de los encuestados, el 15% de los encuestados perciben como eficiente, un 67% lo califica de bueno, el 17% lo percibe como regular, mientras que el 1% la calificó como de un nivel ineficiente. Los resultados evidenciaron la tendencia de los usuarios a considerar bueno el control en la gestión administrativa.

Tabla 25:*Percepción de la calidad de servicio – CEPREVI.*

Niveles	Frecuencia	Variación %
Alto	168	51%
Regular	152	46%
Bajo	7	3%
Total	327	100%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 14:** Percepción de la calidad de servicio – CEPREVI**Interpretación:**

De la tabla 25 y gráfico No.14, se puede observar que del 100% encuestados el 51% manifestó que la calidad del servicio educativo es alta, otro 46% manifestó que es regular; por otro lado, el 3% manifestó que es baja. Por lo tanto, se pueden apreciar que la mayoría menciona que la calidad de servicio educativo es alta.

4.2. Medidas descriptivas

Tabla 26:

Medidas descriptivas de la variable calidad del servicio educativo y sus dimensiones.

Variable y sus dimensiones	Media	Desviacion estandar
Calidad del servicio	70.36	80.35
Elementos tangibles	17.28	20.80
Capacidad de respuesta	18.10	14.08
Empatia	17.49	19.12
Confiabilidad	17.49	26.35

Fuente: Elaboracion propia

En la tabla No.26, se observa la media y la desviación estándar de la variable calidad del servicio y sus dimensiones. Se puede notar que la media más alta (**18.10**) se presenta en la dimensión capacidad de respuesta y la mayor desviación de los datos se presenta en la dimensión confiabilidad (**26.35**).

Tabla 27:

Percepción del nivel de tangibilidad según la calidad de servicio.

Niveles	Frecuencia	Variación %
Alto	170	52%
Regular	149	46%
Bajo	8	2%
Total	327	100%

Fuente: Elaboración propia.

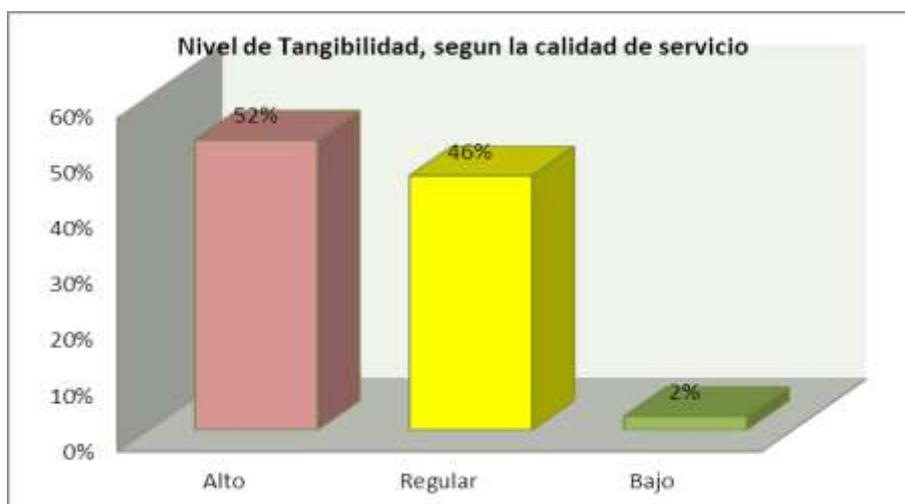


Figura 15: Percepción del nivel de tangibilidad según la calidad de servicio.

Interpretación.

De la tabla 27 y figura 15, se puede observar que del 100% de encuestados, alumnos y docentes de CEPREVI, el 52% manifestó que la tangibilidad en la calidad del servicio educativo es alta, otro 46% manifestó que es regular, por último, un 2% la percibe como bajo o deficiente. Por lo tanto, se evidencia que la mayoría de las personas encuestadas, mencionan que la tangibilidad de la calidad del servicio es relativamente superior.

Tabla 28:

Percepción de la capacidad de respuesta según la calidad de servicio.

Niveles	Frecuencia	Variación %
Alto	214	65%
Regular	107	33%
Bajo	6	2%
Total	327	100%

Fuente: Elaboración propia



Figura 16: Percepción de la capacidad de respuesta según la calidad de servicio

Interpretación.

De la tabla 28 y figura 16, se puede observar que del 100% de los encuestados de CEPREVI, el 65% manifestó que la capacidad de respuesta en la calidad del servicio educativo es alta, otro 33% manifestó que es regular, por otro lado, el 2% percibió como un servicio bajo. Por lo tanto, se evidencia que la mayoría de las personas encuestadas, mencionan que la capacidad de respuesta de la calidad del servicio es relativamente superior.

Tabla 29:

Percepción del nivel de empatía en la calidad de servicio.

Niveles	Frecuencia	Variación %
Alto	184	56%
Regular	139	43%
Bajo	4	1%
Total	327	100%

Fuente: Elaboración propia

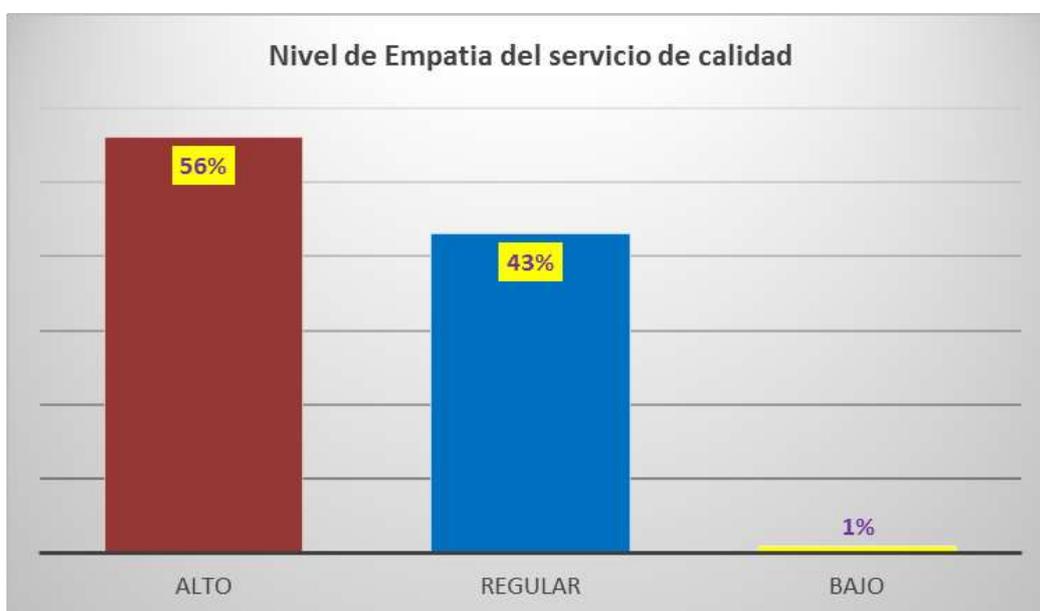


Figura 17: Percepción del nivel de empatía en la calidad de servicio.

Interpretación:

De la tabla y el gráfico, se puede observar que del 100% de los encuestados de CEPREVI, el 56% manifestó que la empatía en la calidad del servicio educativo es alta, otro 43% manifestó que es regular y por último, un 1% manifestó que es deficiente o baja. Por lo tanto, se evidencia que la mayoría de las personas encuestadas, mencionan que el nivel de empatía de la calidad del servicio es relativamente superior.

Tabla 30:

Percepción del nivel de confiabilidad, en la calidad de servicio.

Niveles	Frecuencia	Variación %
Alto	179	32%
Regular	147	60%
Bajo	1	8%
Total	327	100%

Fuente: Elaboración propia

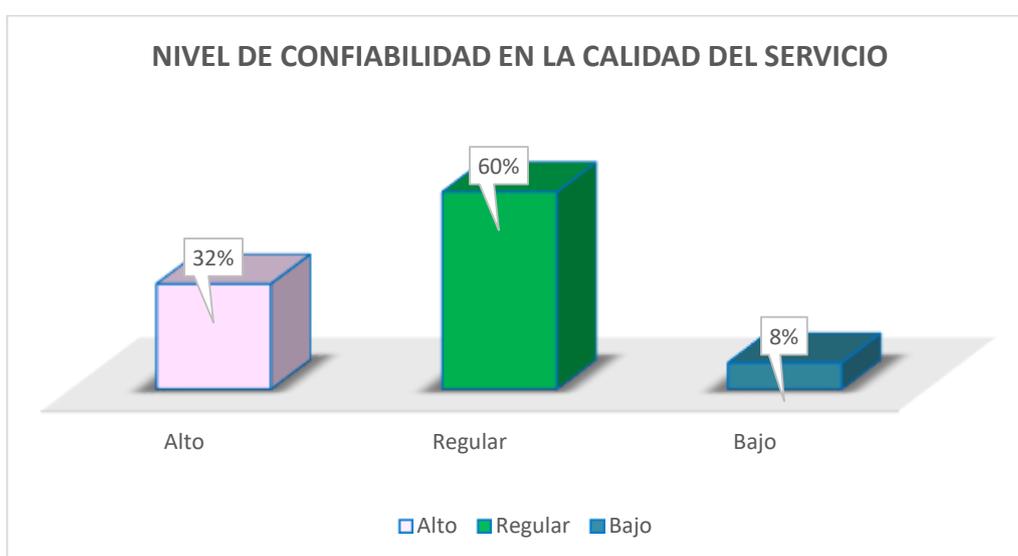


Figura 18: Percepción del nivel de confiabilidad, en la calidad de servicio.

Interpretación:

La tabla No. 30 y figura 18, nos indica que del 100% de los encuestados, el 32% manifestó que la confiabilidad en la calidad de servicio es alta, otro 60% manifestó que es regular, por otro lado, el 8% lo percibió como un servicio bajo. Por lo tanto, se evidencia que la mayoría de las personas encuestadas, mencionan que el nivel de confiabilidad de la calidad del servicio es relativamente superior.

4.3. Estadística Inferencial. -Contrastación de hipótesis.

Hipótesis general.

La gestión administrativa, se relaciona significativamente con la calidad del servicio ofertado a los alumnos del CEPREVI de la Universidad Nacional Federico Villarreal, en el año 2017.

Hipótesis nula (H₀).

No existe correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio ofertado a los alumnos del CEPREVI de la Universidad Nacional Federico Villarreal, en el año 2017

Hipótesis alternativa (H₁).

Existe correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio ofertado a los alumnos del CEPREVI, de la Universidad Nacional Federico Villarreal, en el año 2017.

Tabla 31:

Correlación entre el nivel de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio

Correlaciones			<i>Gestión Administrativa</i>	<i>Calidad de servicio</i>
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 327	,889** ,000 327
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,889** ,000 327	1,000 . 327

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla No 31, se puede observar que, el nivel de la gestión administrativa está relacionado positivamente con la calidad de servicio, según el coeficiente de correlación de Spearman (Rho=0,889), y como el p-valor fue menor que el valor de significancia ($p=0,000 < 0,05$), se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna: existe una relación significativa y positiva entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio del CEPREVI -2017.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre la planeación y la calidad del servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI, en el año 2017.

H1: Existe relación significativa entre la planeación y la calidad del servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI, en el año 2017.

Tabla 32:

Correlación entre el nivel de planeamiento y la calidad de servicio.

Correlaciones			<i>Planeación</i>	<i>Calidad de servicio</i>
Rho de Spearman	Planeamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,507**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	327	327
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,507**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	327	327

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla No. 32, se puede observar que, el nivel de planeamiento está relacionado positivamente con la calidad de servicio, según el coeficiente de correlación de Spearman (Rho=0,507), y como el p-valor fue menor que el valor de significancia ($p=0,000 < 0,05$), se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna: existe una relación significativa y positiva entre el nivel de planeamiento y la calidad de servicio que oferta el CEPREVI 2017.

Hipótesis específica 2.

Ho: No existe una relación significativa y positiva entre la organización y la calidad de servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI, en el año 2017

H1: Existe relación significativa y positiva entre la organización y la calidad de servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI, en el año 2017.

Tabla 33:*Correlación entre el nivel de la Organización y la calidad de servicio*

Correlaciones			<i>Organización</i>	<i>Calidad de servicio</i>
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,504**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	327	327
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,504**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	327	327

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 33, se puede observar que, el nivel de organización está relacionada positivamente con la calidad de servicio, según el coeficiente de correlación de Spearman ($Rho=0,504$), y como el p-valor fue menor que el valor de significancia ($p=0,000 < 0,05$), se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna: existe una relación significativa y positiva entre el nivel de organización y la calidad de servicio que oferta CEPREVI.

Hipótesis específica 3.

Ho: No existe una relación significativa y positiva entre la dirección y la calidad de servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI, en el año 2017.

H1: Existe relación significativa y positiva entre la dirección y la calidad de servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI, en el año 2017.

Tabla 34:

Correlación entre el nivel de la dirección y la calidad de servicio.

Correlaciones			<i>Dirección</i>	<i>Calidad de servicio</i>
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,589**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de servicio	N	327	327
		Coefficiente de correlación	,589**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	327	327

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla No.34 se puede observar que, el nivel de dirección está relacionada positivamente con la calidad de servicio, según el coeficiente de correlación de Spearman ($Rho=0,589$), y como el p-valor fue menor que el valor de significancia ($p=0,000 < 0,05$), se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna: se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna: existe una relación significativa y positiva entre el nivel de organización y la calidad de servicio que oferta CEPREVI.

Hipótesis específica 4

Ho: No existe una relación significativa entre control y la calidad de servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI, en el año 2017.

H1 Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI, en el año 2017.

Tabla 35:*Correlación entre el nivel de control y la calidad de servicio.*

Correlaciones			<i>Control</i>	<i>Calidad de servicio</i>
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,622**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	327	327
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,622**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	327	327

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 35, se puede observar que, el nivel de control está relacionado positivamente con la calidad de servicio, según el coeficiente de correlación de Spearman ($Rho=0,622$), y como el p-valor fue menor que el valor de significancia ($p=0,000 < 0,05$), se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna: existe una relación significativa y positiva entre el nivel de control y la calidad de servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

Según el objetivo general, determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI, de la Universidad Nacional Federico Villarreal, en el año 2017, los resultados obtenidos en la tabla 31, evidencian que, el nivel de la gestión administrativa está relacionado positivamente con la calidad del servicio, según el coeficiente de correlación de Spearman ($Rho=0,889$) (88.9%), y como el p-valor fue menor que el valor de significancia ($p=0,000<0,05$). En consecuencia, la relación es significativa al 95 %, aceptamos la hipótesis general, demostrando que una adecuada gestión administrativa, influye en la mejora de la calidad del servicio, que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI, de la Universidad Nacional Federico Villarreal, datos que al ser comparados con los que fueron obtenidos por Olaya (2016), en su tesis para optar el grado de Maestro en Ciencias, por la Universidad Nacional de Cajamarca, titulada: “La Gestión Administrativa y su Relación con la Calidad Educativa de la I.E.No 16536 “San Miguel”, del Distrito de Tabacones, Provincia de San Ignacio-Cajamarca-2014”, señala en sus conclusiones, que: “La correlación entre Gestión Administrativa y calidad educativa, es positiva alta (0.791), lo que indica que es una correlación directa y lineal, y que, según los resultados recogidos dan cuenta que se debe fortalecer el proceso de ambas variables dando resultado positivo”.

Primer objetivo específico: Determinar la relación existente entre la planeación y la calidad del servicio, que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI – UNFV en el año 2017, los resultados obtenidos en la tabla 32, evidencian que, el nivel de la Planeación está relacionado positivamente con la calidad del servicio, según el coeficiente de correlación de Spearman ($Rho=0.507$) (50.7%), y como el p-valor fue menor que el valor de significancia ($p=0,000<0,05$). En consecuencia, la relación es significativa al 95 %, aceptamos la hipótesis específica 1, demostrando que una óptima planeación para lograr metas y planes estratégicos,

influye en la mejora de la calidad del servicio, que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI – UNFV, resultados que concuerdan con lo indicado por Olaya (2016), cuya correlación entre Gestión Administrativa y Calidad Educativa, es positiva alta (0.791). Según la muestra de estudio están en desacuerdo 48,88 %, resultados que permiten la necesidad de mejorar el planeamiento, como son el hacer el hacer, el verificar y el actuar de la gestión.

Segundo objetivo específico. Determinar la relación que existe entre la organización y la calidad del servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI, de la Universidad Nacional Federico Villarreal, en el año 2017, los resultados obtenidos en la tabla 33, evidencian que, el nivel de la organización está relacionado positivamente con la calidad de servicio, según el coeficiente de correlación de Spearman ($Rho=0.504$) (50.4%), y como el p-valor fue menor que el valor de significancia ($p=0,000<0,05$). En consecuencia, la relación es significativa al 95 %, aceptamos la hipótesis específica 2, demostrando que una eficiente y eficaz organización, influye en la calidad del servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI – UNFV, datos que al ser comparados con lo encontrado por Alfonzo (2002), en su Tesis de Post Grado, para optar el grado de Maestro por la Universidad Autónoma de Nuevo León, titulada “Propuesta para mejorar los procesos administrativos en una institución educativa oficial de la ciudad de Monterrey, Nuevo León”, donde indica que sobre la base de esta investigación fue posible evaluar la situación, en la cual se encontraba la institución e identificar las áreas de oportunidad de la misma, ya que, los resultados obtenidos fundamentan la necesidad de implementar un proceso de mejora en la mayoría de sus áreas administrativas.

Tercer objetivo específico. Determinar la relación que existe entre la dirección y la calidad del servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI, de la Universidad Nacional Federico Villarreal, en el año 2017, los resultados obtenidos en la tabla 34, evidencian que, el nivel de la dirección está relacionado positivamente con la calidad de servicio, según el

coeficiente de correlación de Spearman ($Rho=0.589$) (58.9%), y como el p-valor fue menor que el valor de significancia ($p=0,000<0,05$). En consecuencia, la relación es significativa al 95 %, aceptamos la hipótesis específica 3, demostrando que una acertada dirección influye en la calidad del servicio, que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI – UNFV, datos que al ser comparados con lo encontrado por Mena (2009), en su Tesis de Post Grado, para optar el grado de Magíster por la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo, de Huaraz, titulada: “Gestión Estratégica del Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo- Filial Barranca”, quien al analizar la pregunta: ¿Cómo calificaría la gestión de los directivos del Centro Pre Universitario?. De los 20 docentes encuestados que representan el 100%, el 25% contestaron buena, el 50% regular y el 25% mala, Se observa que este aspecto fundamental de toda institución, es calificada entre regular y buena por el 75% de los docentes, situación que señala la existencia de fortalezas, con estos resultados se afirma que la planeación debe mejorar para de esta manera influir favorablemente con la calidad del servicio. Manifestando que: “Hacemos la comparación, entre el p estadístico de prueba que es 0.093 y el nivel de significancia α asumido es 0.05, y vemos que 0.093 es mayor que 0.05; se concluye que no existen diferencias significativas entre ambas variables, entonces se acepta la Hipótesis Nula. Significa, que no hay dependencia, no hay influencia entre las variables gestión estratégica y calidad académica del CPU, con lo que queda demostrada la Hipótesis de la tesis”.

Cuarto objetivo específico. Determinar la relación que existe entre el control y la calidad del servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI, de la Universidad Nacional Federico Villarreal, en el año 2017, los resultados obtenidos en la tabla 35, evidencian que, el nivel del control está relacionado positivamente con la calidad del servicio, según el coeficiente de correlación de Spearman ($Rho=0.622$) (62.2%), y como el p-valor fue menor que el valor de significancia ($p=0,000<0,05$). En consecuencia, la relación es significativa al 95 %,

aceptamos la hipótesis específica 4, demostrando que un permanente control, incide en la mejora de la calidad del servicio, que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI – UNFV, datos que al ser comparados con los obtenidos por Alarcón (2013), en su tesis para optar el grado de Maestro, con mención en Docencia e Investigación Universitaria, por la Universidad de San Martín de Porres, titulada: “Gestión Educativa y Calidad de la Educación con mención en Docencia e Investigación Universitaria”, sostiene que, la gestión de la calidad es una parte de la gestión para el logro de los objetivos a través de la planificación, supervisión, aseguramiento y mejoramiento de la calidad, ya que, el Coeficiente de Correlación de Spearman indica que existe una fuerte asociación entre ambas variables ($r_s=0.825$).

VI. CONCLUSIONES

En la tesis realizada se determina que, existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI, de la Universidad Nacional Federico Villarreal, en el año 2017, como se describen en los objetivos planteados y en la contrastación de las hipótesis, se llegó a las siguientes conclusiones:

Se ha demostrado que la gestión administrativa influye en la calidad del servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI, de la Universidad Nacional Federico Villarreal, en el año 2017, como se demuestra en los resultados estadísticos de la prueba de Rho de Spearman, en donde se evidencia que el valor del coeficiente de correlación es positiva ($r = 0.889$) (88.9), por lo cual concluimos que, una adecuada gestión administrativa, influye en la mejora de la calidad del servicio, que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI, de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

Se ha comprobado que la planeación influye en la calidad del servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI, de la Universidad Nacional Federico Villarreal, en el año 2017, como se demuestra en los resultados estadísticos de la prueba de Rho de Spearman, en donde se evidencia que el valor del coeficiente de correlación es positivo ($r = 0.507$) (50.7%), por lo cual concluimos que una óptima planeación, para lograr metas y planes estratégicos, influye en la mejora de la calidad del servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI – UNFV.

Se ha analizado que la organización influye en la calidad del servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI de la Universidad Nacional Federico Villarreal, en el año 2017, como se demuestra en los resultados estadísticos de la prueba de Rho de Spearman, en donde se evidencia que el valor del coeficiente de correlación es positivo ($r = 0.504$) (50.4%),

por lo cual, concluimos que una eficiente y eficaz organización influye en la calidad del servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI – UNFV.

Se ha verificado que la dirección influye en la calidad del servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI, de la Universidad Nacional Federico Villarreal, en el año 2017, como se demuestra en los resultados estadísticos de la prueba de Rho de Spearman, en donde se evidencia que el valor del coeficiente de correlación es positivo ($r = 0.589$) (58.9%), por lo que, concluimos que una acertada dirección influye en la calidad del servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI – UNFV.

Se ha verificado que el control influye en la calidad del servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI de la Universidad Nacional Federico Villarreal, en el año 2017, como se demuestra en los resultados estadísticos de la prueba de Rho de Spearman, en donde se evidencia que el valor del coeficiente de correlación es positivo ($r = 0.622$) (62.2%), por lo cual concluimos que un permanente control incide en la calidad del servicio, que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI – UNFV.

VII. RECOMENDACIONES

En el presente estudio y con la experiencia obtenida en este trabajo, que nos proporciona una visión importante e interesante para alcanzar una mejora institucional de CEPREVI. Ello nos permite recomendar lo siguiente:

Al personal directivo se recomienda diseñar planes y programas estratégicos, que permitan alcanzar logros con respecto a la organización, dirección y control relacionado con la gestión educativa.

Es necesario Planificar, programar y presupuestar recursos, que contribuyan a la modernización de sus equipamientos, y servicios que brinda CEPREVI.

Es importante contar con un reglamento actualizado y del mismo modo con un manual que contribuya a la mejora de la calidad de la gestión administrativa. Se debe velar por la satisfacción de los alumnos, proporcionándoles comodidad en sus estudios, en cuanto a sus ambientes, mobiliarios y equipos, biblioteca de consulta con material de los cursos que se imparten. Asimismo brindando las herramientas necesarias para su correcto desarrollo, desde el ingreso de los alumnos al aula hasta el término de su preparación académica. La mejora en la calidad del servicio incidirá en el incremento del alumnado.

A la dirección le conviene promover un buen clima laboral para evitar riesgos y paralizaciones, a fin de prevenir la suspensión de clases, que de hecho repercuten en el normal desarrollo de las actividades académicas de CEPREVI. Es importante poner un mayor énfasis en la mejora de la gestión administrativa, promoviendo el trabajo en equipo, contando con el liderazgo del director, motivando el espíritu de trabajo y colaboración de los docentes y personal administrativo, lo cual genera una comunicación más fluida y sincera, que facilita las sugerencias oportunas hacia la dirección; por parte del personal administrativo, docentes y alumnado.

Las encuestas son necesarias porque mejoran la calidad del servicio.

VIII. REFERENCIAS

- Alarcon, S. (2013). Gestión Educativa y Calidad de la Educación en Instituciones privadas en Lima Metropolitana. (Tesis para optar el grado de Maestro en Educacion con mencion en docencia e investigacion universitaria) Universidad de San Marcos. Lima.
- Alfonzo, G. (2002). Propuesta para mejorar los procesos administrativos en una institucion educativa oficial de la ciudad de Monterrey, nuevo León. (Tesis para optar el grado de Maestro en ciencias de la Administracion con especialidad en produccion y calidad) Universidad Autonoma de Nuevo Leon. Mexico .
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación: Introducción a la investigación científica. (6° Ed.). Caracas, Venezuela: Episteme C.A.
- Brito, N. (2014). La experiencia del aprendizaje mediado en el desarrollo de habilidades para el razonamiento matemático, verbal, abstracto y cuantitativo. Estudio de caso Facultad de Artes y Facultad de ingeniería Civil de la Universidad de Cuenca. Tesis Maestría en Educación y Desarrollo de Pensamiento. Universidad de Cuenca. Cuenca.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas . Madrid: Pearson Educación, S. A.
- Cárdenas, G. (2004). Diccionario de Ciencias Económico-Administrativas 4° edic. Mexico: Universidad de Guadalajara Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas.
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. México: McGraw-Hill-Interamericana.
- Cortés, M., & Iglesias, M. (2004). Generalidades sobre metodologia de la Investigacion. Mexico: Universidad Autonoma del Carmen.
- DAPCH. (2002). Diccionario de administración publica chilena 2° edic. Santiago de Chile: Ediciones Santiago de Chile.

- Deming, E. (1994). La nueva Economía para la industria el Gobierno y la educación. DEiaz de santos.
- Evans, J., & Lindsay, W. (2008). Administración y Control de la Calidad 7° edic. México: CENGAGE Learning.
- Garcia, L. (2005-II). Sistema Valorativo de Estudiantes de Pregrado y Preuniversitarios de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Tesis para optar por el Grado de Licenciada en Psicología con Mención en Psicología Social. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Gonzales, C., Olivares, L., & Rumbea, M. (2009). Proyecto de inversión para la creación de una empresa de capacitación y nivelación estudiantil en la ciudad de Guayaquil. Tesis de grado en Economía con mención en Gestión Empresarial. Escuela Superior Politecnica del Litoral. Guayaquil-Ecuador.
- Gryna, & Chua. (2007). Método Juran. Análisis y Planeación de la Calidad. Quinta Edición . México: Macraw Hill .
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw - Hill.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). Dirección de Marketing Decimocuarta edición . México: Pearson Educación.
- Koontz, h., weihrich, H., & Cannice, M. (2012). Administración (Una perspectiva global y Empresarial). México: McGRAW-Hill/Inter Americana Editores S.A.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). Marketing de servicios. Personal, tecnología y estrategia. México: Pearson Educación.
- Mena, A. (2009). Gestión Estratégica del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo Filial Barranca. Tesis para optar el grado académico de

- Maestro en Administración Estratégica. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Monferrer, D. (2013). Fundamentos de Marketing . Bogotá : Publicación de la universidad Jaume.
- Munch, L. (2014). Administración, Gestión Organizacional, Enfoque y proceso administrativo. México: Pearson.
- Olaya, M. (2016). La gestión administrativa y su relación con la calidad educativa de la I.E. N° 16536 "San Miguel" del distrito de Tabaconas provincia San Ignacio de Cajamarca-2014. (Tesis para optar el grado academico de Maestro en ciencias)Universidad Nacional de Cajamarca.Lima,Perú .
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). Administración. México: Pearson.
- Salas , J., & lucín, r. (2013). tesis: Evaluacion de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la desercion estudiantiñ en la unidad educativa "Capitan Pedro Oscar Sals Bajaña". Guayaquil-Ecuador: Universidad catolica de Santiago de Guiayaquil.
- Senlle, A., & Gutierrez, N. (2005). Calidad en los Servicios Educativos. España: Díaz de Santos.
- Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2007). Fundamentos de Marketing - 10° Edic. México: Mc Graw Hill.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). Administración. México : Prentice Hall Hispanoamericana.
- Tigani, D. (2006). Excelencia en servicio. 1° Edic. Liderazgo 21.
- Vargas, M., & Aldana, L. (2006). Calidad y servicio-Conceptos y Herramientas. Bogota: Ecoe.

IX. ANEXOS

Anexo 1: Ficha técnica – Gestión administrativa

Características	Descripción
1. Tipo del instrumento:	Cuestionario de gestión administrativa
2. No. Total, de preguntas:	20
3. Objetivo:	Determinar la eficiencia de la gestión
4. Población	2200
5. Muestra:	327
6. Lugar	Centro de preparación pre universitaria CEPREVI-Lima
7. Nivel de medición:	Escala Likert
8. Valoración de la prueba:	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo
9. Grado de aplicación:	Docentes, alumnos
10. Duración:	40 minutos
11. Confiabilidad	Aplicación de consistencia interna- Alfa de Cronbach
12. Medios informáticos	SPSS v.23 y Excel
13. Autor	Luis Cumpa Llontop

Ficha técnica – Calidad de Servicio

Características	Descripción
1. Tipo del instrumento:	Cuestionario de gestión administrativa
2. No. Total, de preguntas:	20
3. Objetivo:	Determinar la eficiencia de la gestión
4. Población	2200
5. Muestra:	327
6. Lugar	Centro de preparación pre universitaria CEPREVI-Lima
7. Nivel de medición:	Escala Likert
8. Valoración de la prueba:	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo
9. Grado de aplicación:	Docentes, alumnos
10. Duración:	40 minutos
11. Confiabilidad	Aplicación de consistencia interna- Alfa de Cronbach
12. Medios informáticos	SPSS v.23 y Excel
13. Autor	Luis Cumpa Llontop

Anexo 2: Matriz de Consistencia

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL CENTRO PRE-UNIVERSITARIO-CEPREVI DE LA UNFV, PERIODO 2017

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	NIVELES
<p>Problema General ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad del servicio ofertado por el Centro Preuniversitario CEPREVI, de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2017?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2017</p>	<p>Hipótesis general La gestión administrativa, se relaciona significativamente con la calidad del servicio ofertado a los alumnos del CEPREVI de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2017.</p>	<p>Gestión Administrativa (Variable Independiente)</p>	<p>Planeación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p>	<p>Planes y actividades de Difusión Planes operativos Presupuesto. Misión, visión Registro y control de Personal MOF. Procedimiento para la selección del personal Trabajo en equipo</p> <p>Clima Laboral Liderazgo Orientación al usuario Monitoreo</p> <p>Encuestas Control y supervisión Manuales de supervisión Procesos</p>	<p>Ordinal/Likert</p> <p>Totalmente en desacuerdo (1)</p> <p>En desacuerdo (2)</p> <p>Término medio (3)</p> <p>De acuerdo (4)</p> <p>Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>Ineficiente</p> <p>Regular</p> <p>Bueno</p> <p>Eficiente</p>
<p>Problemas Específicos ¿Qué relación existe entre la planeación y la calidad del servicio que brinda el</p>	<p>Objetivos Específicos Determinar la relación que existe entre la planeación y la calidad</p>	<p>Hipótesis específicas Existe relación significativa entre la planeación y la</p>	<p>Calidad de Servicio</p>	<p>Elementos tangibles</p>	<p>Ambientes cómodos Materiales de comunicación Material publicitario</p>	<p>Ordinal/Likert</p> <p>Totalmente en desacuerdo (1)</p>	<p>Bajo</p> <p>Regular</p>

<p>Centro Preuniversitario CEPREVI- UNFV, 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre la organización y la calidad del servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI- UNFV, 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad del servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI- UNFV, 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre el control y la calidad del servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI- UNFV, 2017?</p>	<p>del servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI - UNFV, 2017</p> <p>Determinar la relación que existe entre la organización y la calidad del servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI - UNFV, 2017</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dirección y la calidad del servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI - UNFV,2017</p> <p>Determinar la relación que existe entre el control y la calidad del servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI - UNFV,2017</p>	<p>calidad del servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI - UNFV,2017</p> <p>Existe relación significativa entre la organización y la calidad del servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI- UNFV,2017</p> <p>Existe relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI- UNFV, 2017</p> <p>Existe relación significativa entre el control y la calidad del servicio que brinda el Centro Preuniversitario CEPREVI- UNFV,2017</p>	<p>(Variable dependiente)</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Empatía</p>	<p>Limpieza y mantenimiento</p> <p>Capacitación</p> <p>Horario de atención</p> <p>Habilidad para realizar la labor educativa</p> <p>Comunicación</p> <p>Atención personalizada</p> <p>Proporcionar servicio rápido</p> <p>Necesidad de sus usuarios</p> <p>Atención grupal</p> <p>Interés por los clientes</p> <p>Atención personalizada</p> <p>Prontitud y calidad</p> <p>Horarios establecidos</p>	<p>En desacuerdo (2)</p> <p>Término medio(3)</p> <p>De acuerdo (4)</p> <p>Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>Alto</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------	----------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------

Anexo 3: Cuestionario de Gestión administrativa

Instrucciones:

La presente encuesta tiene por finalidad conocer su opinión acerca de la forma como la gestión administrativa que desarrolla CEPREVI, cumple con los objetivos institucionales, para la cual se requiere marcar con un aspa (x), en las celdas que de acuerdo a su opinión considera conveniente:

Instrumento:

Cuestionario: **Gestión administrativa**

Escala	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Puntuación	1	2	3	4	5

No.	Ítems	Escala de valoración				
		TD	DE	IN	DA	TA
	Dimensión: Planeamiento	1	2	3	4	5
1	CEPREVI presenta un plan de difusión semestral, anual sobre el servicio que brinda y ventajas para una mejora en la atención del usuario					
2	Existe un plan estratégico Institucional					
3	CEPREVI cuenta con manuales, reglamento y otros					
4	Existe comunicación al personal sobre el plan operativo institucional					
5	Considera Ud. que el área de Planeamiento de la UNFV verifica el cumplimiento de los cronogramas que se desarrolla en la CEPREVI					
	Dimensión: organización					
6	Existe una buena comunicación entre el personal docente y administrativo en forma democrática					
7	Trabajo colaborativo para cumplimiento de metas					
8	CEPREVI brinda un adecuado asesoramiento en la atención del servicio que ofrece.					
9	Considera Ud. que la estructura organizacional contribuye al cumplimiento de los objetivos de CEPREVI					
10	CEPREVI reconocen y/o otorgan incentivos a los trabajadores (docentes, administrativos) por el cumplimiento de metas y objetivos					
	Dimensión: la dirección					
11	Existe liderazgo funcional por los directivos					
12	Considera Ud., que CEPREVI ha planificado la capacitación docente					
13	Remuneraciones son pagadas en forma oportuna					
14	La orientación que se recibe a los usuarios es precisa y conveniente para la buena marcha institucional					
15	CEPREVI dispone de formularios para realizar los servicios que oferta					

	Dimensión : Control					
16	Se realiza seguimiento a los planes académicos y administrativos y de gestión					
17	Se Verifica y supervisa la labor administrativa y docente					
18	Evalúa logros y dificultades de las metas y objetivos del Plan operativo institucional					
19	Considera Ud. que la evaluación hecha por el órgano de control interno de la UNFV comprende a los directivos, docentes, administrativos de CEPREVI					
20	Los niveles de control aseguran la eficacia en el desarrollo académico y administrativo de CEPREVI.					

Anexo 4: Cuestionario de Calidad de servicio

Instrucciones:

La presente encuesta tiene por finalidad conocer su opinión acerca de la forma como la calidad de servicio que brinda CEPREVI, cumple con los objetivos institucionales, para la cual se requiere marcar con un aspa (x), en las celdas que de acuerdo a su opinión considera conveniente:

Instrumento:

Cuestionario: **Gestión administrativa**

Escala	Totalmente en desacuerdo	De desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Puntuación	1	2	3	4	5

No.	Ítems	Escala de valoración				
		TD	DE	IN	DA	TA
	Dimensión: Elementos tangibles					
1	El material de enseñanza (libros, separatas, fichas, etc.) son los adecuados y entendibles					
2	CEPREVI tiene instalaciones, mobiliario y laboratorios visualmente cómodos.					
3	La institución CEPREVI tiene suficiente salones de clases para sus alumnos					
4	Califica la rápida respuesta de parte de los directivos frente a las necesidades y requerimiento de alumnos					
5	El personal administrativo son comunicativos y responde en forma eficiente y oportuna					
	Dimensión: Capacidad de respuesta					
6	El personal está capacitado para atender en forma inmediata					
7	El manejo de datos, y plataforma virtual son eficiente y brindan un acceso rápido al usuario					
8	Existe apertura al dialogo y escucha tanto docentes, como directivos					
9	CEPREVI tiene horarios convenientes para la atención					
10	Las dificultades presentadas a nivel de estudiante son resueltos con prontitud					
	Dimensión: Empatía					
11	El horario de atención permite cumplir con la demanda de alumnos					
12	CEPREVI como centro de enseñanza pre universitaria se esmera en las mejoras para beneficio del educando y de la institución					
13	CEPREVI supervisa y toma las precauciones para evitar robos cerca del local					
14	El personal de la CEPREVI lo ha orientado de manera satisfactoria					
15	CEPREVI brinda tutorías y atención personalizada					
	Dimensión : Confiabilidad					
16	Los docentes que brindan el servicio de enseñanza son eficientes y de calidad					
17	.Considera que el costo de la matrícula es demasiado elevado					
18	Considera que la cantidad de alumnos por aula es suficiente para la mejora de la enseñanza.					
19	CEPREVI dispone de impresores y fotocopiado para los alumnos					
20	La atención del personal administrativo es rápida e inspira confianza					

Anexo 5: Encuesta de datos: Calidad del Servicio

Cuadro de datos de calidad de servicio																																	
Dimensión 1 Elementos Tangibles								Dimensión 2 Capacidad de Respuestas								Dimensión 3 Empatía								Dimensión 4 Confabilidad								Total	Nivel
No.	1	2	3	4	5	Suma 1	Nivel	No.	6	7	8	9	10	suma 2	Nivel	No.	11	12	13	14	15	Sum 3	Nivel	No.	16	17	18	19	20	suma 4	Nivel	Total	Nivel
1	4	4	4	4	4	20	Alto	1	4	2	4	3	4	17	Regular	1	3	4	3	4	2	16	Regular	1	2	4	3	2	4	15	Regular	68	Regular
2	4	1	4	4	4	17	Regular	2	4	4	4	4	4	20	Alto	2	4	4	4	4	4	20	Alto	2	4	5	4	2	4	19	Alto	76	Alto
3	4	2	3	4	2	15	Regular	3	4	4	4	3	4	19	Alto	3	2	4	4	4	5	19	Alto	3	4	5	2	3	4	18	Alto	71	Alto
4	4	1	4	3	3	15	Regular	4	3	4	4	4	3	18	Alto	4	4	4	3	4	4	19	Alto	4	4	5	4	1	4	18	Alto	70	Regular
5	4	4	4	3	3	18	Alto	5	3	5	4	4	3	19	Alto	5	3	4	5	2	3	17	Regular	5	4	4	2	2	3	15	Regular	69	Regular
6	2	3	4	4	3	16	Regular	6	3	4	3	4	2	16	Regular	6	3	3	5	2	3	16	Regular	6	4	4	2	2	3	15	Regular	63	Regular
7	2	4	4	2	2	14	Regular	7	3	4	4	4	2	17	Regular	7	2	3	3	2	2	12	Regular	7	4	5	3	3	2	17	Regular	60	Regular
8	3	4	3	3	4	17	Regular	8	4	3	4	4	4	19	Alto	8	4	4	4	3	3	18	Alto	8	4	3	4	2	3	16	Regular	70	Regular
9	4	1	4	4	4	17	Regular	9	3	4	2	4	2	15	Regular	9	3	3	4	4	4	18	Alto	9	4	5	4	1	4	18	Alto	68	Regular
10	4	4	3	4	4	19	Alto	10	4	4	4	3	4	19	Alto	10	3	4	1	4	3	15	Regular	10	4	5	2	4	4	19	Alto	72	Alto
11	4	4	3	4	4	19	Alto	11	5	5	4	4	4	22	Alto	11	3	4	4	4	3	18	Alto	11	5	3	4	4	5	21	Alto	80	Alto
12	4	4	4	4	4	20	Alto	12	4	4	4	4	3	19	Alto	12	4	5	4	3	3	19	Alto	12	4	5	4	3	4	20	Alto	78	Alto
13	4	4	4	2	2	16	Regular	13	4	2	4	4	4	18	Alto	13	4	3	4	2	4	17	Regular	13	5	3	3	2	2	15	Regular	66	Regular
14	4	4	4	4	5	21	Alto	14	4	5	4	4	4	21	Alto	14	4	4	4	4	4	20	Alto	14	4	4	4	5	5	22	Alto	84	Alto
15	4	5	5	4	4	22	Alto	15	4	4	4	5	4	21	Alto	15	5	5	4	5	3	22	Alto	15	4	5	5	3	4	21	Alto	86	Alto
16	4	2	2	4	4	16	Regular	16	4	4	4	4	4	20	Alto	16	4	4	3	4	4	19	Alto	16	4	4	2	2	4	16	Regular	71	Alto
17	4	4	4	3	3	18	Alto	17	3	4	3	4	3	17	Regular	17	4	4	3	3	2	16	Regular	17	5	4	4	2	3	18	Alto	69	Regular
18	4	2	3	3	3	15	Regular	18	3	4	3	4	2	16	Regular	18	3	3	4	3	2	15	Regular	18	2	3	3	4	3	15	Regular	61	Regular
19	4	2	4	4	4	18	Alto	19	3	2	4	4	4	17	Regular	19	2	4	4	3	3	16	Regular	19	5	4	4	2	2	17	Regular	68	Regular
20	5	5	4	4	4	22	Alto	20	5	4	4	4	4	21	Alto	20	5	4	4	4	4	21	Alto	20	5	2	4	4	5	20	Alto	84	Alto
21	2	1	1	1	1	6	Bajo	21	1	2	4	1	3	11	Regular	21	1	1	1	3	1	7	Bajo	21	2	5	1	1	2	11	Regular	35	Bajo
22	4	3	3	4	4	18	Alto	22	3	3	4	3	4	17	Regular	22	4	4	3	4	4	19	Alto	22	4	4	4	4	3	19	Alto	73	Alto
23	3	4	4	4	4	19	Alto	23	4	4	4	4	4	20	Alto	23	3	3	3	4	3	16	Regular	23	3	4	3	4	4	18	Alto	73	Alto
24	4	3	4	2	5	18	Alto	24	4	5	5	4	3	21	Alto	24	3	3	2	3	4	15	Regular	24	3	2	4	2	3	14	Regular	68	Regular
25	4	4	4	3	3	18	Alto	25	3	4	3	3	4	17	Regular	25	3	3	3	2	3	14	Regular	25	4	5	4	3	3	19	Alto	68	Regular
26	3	3	4	3	4	17	Regular	26	3	3	4	3	4	17	Regular	26	4	4	3	4	1	15	Regular	26	4	4	5	2	3	18	Alto	67	Regular
27	4	3	4	4	3	18	Alto	27	3	5	3	2	4	17	Regular	27	4	2	1	2	2	11	Regular	27	3	3	4	1	3	14	Regular	60	Regular
28	2	2	4	4	4	16	Regular	28	4	4	4	4	3	19	Alto	28	4	3	4	4	4	19	Regular	28	4	5	4	4	4	21	Alto	75	Alto
29	1	5	5	1	5	17	Regular	29	5	5	5	5	2	22	Alto	29	5	5	1	5	5	21	Alto	29	1	5	5	1	1	13	Regular	73	Alto
30	1	4	4	4	3	16	Regular	30	3	4	2	4	4	17	Regular	30	4	4	4	2	4	18	Alto	30	1	5	4	2	2	14	Regular	65	Regular
31	5	4	5	5	5	24	Alto	31	4	5	5	5	4	23	Alto	31	5	5	5	5	4	24	Alto	31	5	5	4	4	5	23	Alto	94	Alto
32	4	4	3	4	4	19	Alto	32	4	3	4	4	4	19	Alto	32	3	5	4	5	5	22	Alto	32	4	5	4	4	4	21	Alto	81	Alto
33	4	3	3	4	4	18	Alto	33	3	3	4	3	4	17	Regular	33	4	4	3	4	4	19	Alto	33	4	4	4	4	3	19	Alto	73	Alto
34	5	5	4	3	3	20	Alto	34	3	3	4	4	4	18	Alto	34	4	4	3	4	3	18	Alto	34	4	4	4	1	2	15	Regular	71	Alto
35	4	3	4	4	4	19	Alto	35	4	3	3	3	4	17	Regular	35	4	4	4	4	4	20	Alto	35	4	5	3	4	3	19	Alto	75	Alto
36	3	3	4	4	4	18	Alto	36	4	3	4	4	4	19	Alto	36	4	4	2	3	3	16	Regular	36	5	2	4	4	4	19	Alto	72	Alto
37	4	4	4	3	4	19	Alto	37	4	5	4	4	3	20	Alto	37	4	3	4	4	2	17	Regular	37	4	5	2	2	3	16	Regular	72	Alto
38	4	2	4	3	4	17	Regular	38	3	4	4	4	4	19	Alto	38	4	4	4	4	3	19	Alto	38	5	4	4	2	4	19	Alto	74	Alto
39	4	3	5	4	4	20	Alto	39	4	4	4	4	3	19	Alto	39	4	4	4	3	4	19	Alto	39	4	5	3	4	4	20	Alto	78	Alto
40	4	4	4	4	4	20	Alto	40	4	5	4	4	4	21	Alto	40	4	4	4	4	3	19	Alto	40	5	5	4	4	4	22	Alto	82	Alto
41	4	2	3	4	4	17	Regular	41	4	4	4	4	4	20	Alto	41	3	3	3	4	5	18	Alto	41	4	4	2	3	3	16	Regular	71	Alto
42	4	2	5	3	2	16	Regular	42	3	5	5	4	4	21	Alto	42	4	4	5	5	3	21	Alto	42	2	4	5	4	4	19	Alto	77	Alto
43	2	2	4	5	5	18	Alto	43	4	4	4	4	4	20	Alto	43	4	4	4	4	4	20	Alto	43	5	3	4	4	4	20	Alto	78	Alto
44	4	3	4	3	3	17	Regular	44	4	3	3	3	3	16	Regular	44	4	4	3	3	4	18	Alto	44	4	5	3	1	3	16	Regular	67	Regular
45	2	3	5	4	4	18	Alto	45	4	3	4	3	2	16	Regular	45	2	3	4	4	3	16	Regular	45	4	4	2	1	4	15	Regular	65	Regular
46	4	2	2	2	4	14	Regular	46	4	4	4	4	2	18	Alto	46	4	2	4	4	4	18	Alto	46	4	4	2	2	2	14	Regular	64	Regular
47	2	3	4	4	4	17	Regular	47	4	3	4	4	3	18	Alto	47	4	4	3	3	3	17	Regular	47	4	3	3	3	4	17	Regular	69	Regular
48	4	5	5	4	3	21	Alto	48	4	3	4	4	4	19	Alto	48	5	3	4	4	5	21	Alto	48	4	2	5	4	3	18	Alto	79	Alto
49	4	3	5	4	4	19	Alto	49	4	4	4	4	4	20	Alto	49	4	4	3	4	4	19	Alto	49	4	5	4	3	4	20	Alto	78	Alto
50	4	4	5	5	4	22	Alto	50	4	5	4	4	4	21	Alto	50	4	4	3	5	5	21	Alto	50	4	5	4	3	4	20	Alto	84	Alto
51	4	1	4	4	4	17	Regular	51	5	5	4	2	3	19	Alto	51	1	3	2	4	3	13	Regular	51	2	4	4	3	3	16	Regular	65	Regular
52	4	4	4	4	4	20	Alto	52	4	3	4	4	3	18	Alto	52	3	4	3	4	3	17	Regular	52	4	5	4	4	3	20	Alto	75	Alto
53	4	2	3	3	4	16	Regular	53	3	4	4	4	4	19	Alto	53	4	4	3	4	4	19	Alto	53	5	5	5	3	3	21	Alto	75	Alto
54	2	2	5	3	4	16	Regular	54	4	2	3	4	4	17	Regular	54	4	2	3	2	4	15	Regular	54	4	4	4	3	4	19			

63	4	2	4	2	2	14	Regular	63	4	3	4	3	2	16	Regular	63	3	1	1	3	2	10	Regular	63	1	5	2	2	2	11	Regular	51	Regular		
64	4	4	1	4	4	17	Regular	64	4	4	4	4	4	20	Alto	64	4	4	4	4	4	2	18	Alto	64	2	5	2	2	2	13	Regular	68	Regular	
65	2	3	3	4	2	14	Regular	65	3	3	4	3	4	17	Regular	65	4	3	2	2	2	2	13	Regular	65	4	5	3	1	3	16	Regular	60	Regular	
66	4	4	3	4	4	19	Alto	66	4	4	4	4	3	19	Alto	66	4	4	3	4	4	4	19	Alto	66	4	4	2	4	4	18	Alto	75	Alto	
67	3	3	1	5	3	15	Regular	67	3	5	5	5	4	22	Alto	67	5	5	1	1	1	1	13	Regular	67	2	3	1	5	5	16	Regular	66	Regular	
68	4	4	4	4	4	20	Alto	68	4	4	4	3	4	19	Alto	68	5	3	3	4	3	3	18	Alto	68	4	4	3	1	3	15	Regular	72	Alto	
69	4	3	4	4	4	19	Alto	69	4	4	4	4	4	20	Alto	69	4	4	3	4	4	4	19	Alto	69	4	5	3	3	4	19	Alto	77	Alto	
70	3	2	4	2	2	13	Regular	70	2	4	3	4	2	15	Regular	70	4	2	2	3	4	4	15	Regular	70	4	5	4	4	2	19	Alto	62	Regular	
71	4	4	4	2	3	17	Regular	71	3	5	2	4	3	17	Regular	71	4	4	2	3	4	4	17	Regular	71	4	5	3	2	4	18	Alto	69	Regular	
72	4	4	4	4	4	20	Alto	72	4	4	4	4	4	20	Alto	72	4	4	4	4	4	4	20	Alto	72	4	4	4	4	4	20	Alto	80	Alto	
73	4	3	4	4	4	19	Alto	73	4	4	4	4	4	20	Alto	73	4	3	2	4	2	2	15	Regular	73	3	4	4	4	4	19	Alto	73	Alto	
74	4	4	4	4	4	20	Alto	74	5	4	4	5	4	22	Alto	74	5	4	4	4	3	2	20	Alto	74	4	3	3	3	4	17	Regular	79	Alto	
75	4	4	5	4	5	22	Alto	75	4	4	4	4	4	20	Alto	75	4	4	4	4	3	3	19	Alto	75	4	3	3	4	4	18	Alto	79	Alto	
76	4	4	4	3	3	18	Alto	76	4	4	4	4	2	18	Alto	76	4	4	3	4	3	3	18	Alto	76	4	5	4	4	2	19	Alto	73	Alto	
77	2	4	4	4	4	18	Alto	77	5	4	4	4	4	21	Alto	77	4	4	4	4	4	4	20	Alto	77	4	5	4	2	4	19	Alto	78	Alto	
78	4	4	4	4	4	20	Alto	78	4	5	4	3	3	19	Alto	78	3	4	4	4	3	3	18	Alto	78	3	4	4	4	4	19	Alto	76	Alto	
79	3	3	4	3	4	17	Regular	79	3	4	3	4	4	18	Alto	79	3	4	4	3	2	2	16	Regular	79	4	3	2	3	3	15	Regular	66	Regular	
80	4	3	4	4	4	19	Alto	80	3	4	3	4	3	17	Regular	80	4	4	3	4	4	4	19	Alto	80	4	3	4	4	3	18	Alto	73	Alto	
81	4	3	4	3	4	18	Alto	81	3	4	4	4	4	19	Alto	81	4	4	4	4	3	3	19	Alto	81	4	5	4	4	4	21	Alto	77	Alto	
82	1	3	3	3	3	13	Regular	82	4	4	2	2	2	14	Regular	82	3	4	3	4	3	3	17	Regular	82	2	5	3	3	3	16	Regular	60	Regular	
83	4	3	4	4	4	19	Alto	83	4	4	4	4	3	19	Alto	83	4	4	3	4	4	4	19	Alto	83	4	5	4	3	4	20	Alto	77	Alto	
84	3	3	2	3	1	12	Regular	84	1	2	3	3	3	12	Regular	84	3	3	2	4	4	4	16	Regular	84	3	4	3	2	1	13	Regular	53	Regular	
85	2	2	2	2	2	4	12	Regular	85	4	4	4	4	4	20	Alto	85	4	4	5	3	4	4	20	Alto	85	5	2	4	1	5	17	Regular	69	Regular
86	2	2	2	4	4	14	Regular	86	4	4	4	4	4	20	Alto	86	4	4	1	4	4	4	17	Regular	86	4	5	5	1	3	18	Alto	69	Regular	
87	1	1	3	1	1	7	Bajo	87	1	1	1	1	1	5	Bajo	87	1	2	2	1	1	7	7	Bajo	87	1	1	1	1	1	5	Bajo	24	Bajo	
88	4	3	5	5	5	22	Alto	88	5	5	4	4	4	22	Alto	88	4	4	4	4	4	4	20	Alto	88	4	5	4	5	4	22	Alto	86	Alto	
89	4	3	3	1	4	15	Regular	89	3	2	5	4	2	16	Regular	89	2	4	4	5	3	3	18	Alto	89	5	5	5	1	5	21	Alto	70	Regular	
90	4	3	4	3	4	18	Alto	90	4	5	4	4	5	22	Alto	90	5	5	4	4	4	4	22	Alto	90	4	5	4	3	4	20	Alto	82	Alto	
91	4	3	4	3	4	18	Alto	91	3	4	5	5	4	21	Alto	91	5	4	4	4	4	4	21	Alto	91	5	3	4	3	4	19	Alto	79	Alto	
92	5	4	5	1	4	19	Alto	92	1	5	5	4	1	16	Regular	92	1	5	5	5	1	1	17	Regular	92	5	5	5	1	1	17	Regular	69	Regular	
93	5	2	4	2	4	17	Regular	93	2	3	4	4	4	17	Regular	93	4	4	4	4	4	4	20	Alto	93	4	4	4	4	4	20	Alto	74	Alto	
94	3	2	4	3	4	16	Regular	94	3	4	2	3	2	14	Regular	94	3	2	4	4	1	1	14	Regular	94	2	3	3	3	3	14	Regular	58	Regular	
95	4	4	4	1	4	17	Regular	95	4	4	5	4	1	18	Alto	95	4	4	3	4	4	4	19	Alto	95	5	5	2	4	4	20	Alto	74	Alto	
96	4	3	4	3	4	18	Alto	96	3	4	4	4	3	18	Alto	96	4	4	4	4	4	4	20	Alto	96	3	4	3	4	3	17	Regular	73	Alto	
97	3	2	3	2	3	13	Regular	97	3	3	4	4	3	17	Regular	97	3	3	4	2	3	3	15	Regular	97	3	2	3	2	3	13	Regular	58	Regular	
98	4	3	4	4	4	19	Alto	98	4	4	4	4	4	20	Alto	98	4	4	4	4	4	4	20	Alto	98	5	3	5	2	4	19	Alto	78	Alto	
99	4	2	3	3	2	14	Regular	99	4	2	4	4	4	18	Alto	99	4	4	4	3	4	4	19	Alto	99	3	5	4	4	4	20	Alto	71	Alto	
100	4	4	4	4	4	20	Alto	100	4	4	4	4	4	20	Alto	100	4	4	4	4	3	3	19	Alto	100	5	5	1	3	4	18	Alto	77	Alto	
101	5	4	4	3	4	20	Alto	101	4	4	4	4	4	20	Alto	101	4	4	4	4	3	3	19	Alto	101	4	5	4	3	4	20	Alto	79	Alto	
102	2	3	5	3	1	14	Regular	102	2	5	3	3	1	14	Regular	102	5	4	2	3	5	5	19	Alto	102	4	3	2	1	1	11	Regular	58	Regular	
103	4	4	5	4	4	21	Alto	103	5	5	5	4	4	23	Alto	103	4	4	5	4	5	5	22	Alto	103	5	5	5	5	5	25	Alto	91	Alto	
104	5	5	5	4	4	23	Alto	104	2	4	4	4	2	16	Regular	104	4	2	3	4	4	4	17	Regular	104	4	5	4	5	2	20	Alto	76	Alto	
105	4	4	4	4	4	20	Alto	105	4	5	5	3	4	21	Alto	105	3	4	3	4	4	4	18	Alto	105	5	5	1	3	4	18	Alto	77	Alto	
106	4	4	4	3	3	18	Alto	106	3	4	3	4	3	17	Regular	106	4	4	3	3	4	4	18	Alto	106	4	5	5	4	3	21	Alto	74	Alto	
107	4	3	4	3	2	16	Regular	107	4	5	3	4	3	19	Alto	107	4	5	2	4	3	3	18	Alto	107	2	5	3	3	4	17	Regular	70	Regular	
108	4	5	5	5	2	24	Alto	108	4	3	3	4	4	18	Alto	108	3	3	2	4	2	14	Regular	108	5	5	2	3	3	18	Alto	74	Alto		
109	3	4	4	4	4	19	Alto	109	3	3	3	4	3	16	Regular	109	4	4	3	4	2	2	17	Regular	109	4	5	4	5	4	22	Alto	74	Alto	
110	2	3	5	4	4	18	Alto	110	4	5	3	4	3	19	Alto	110	3	4	3	4	1	15	Regular	110	5	4	3	1	3	16	Regular	68	Regular		
111	3	4	3	4	4	18	Alto	111	3	4	4	4	4	19	Alto	111	4	4	4	4	4	4	20	Alto	111	4	4	3	3	4	18	Alto	75	Alto	
112	5	5	5	4	4	23	Alto	112	4	3	4	4	4	19	Alto	112	4	4	4	4	3	3	19	Alto	112	4	5	4	3	4	20	Alto	81	Alto	
113	4	2	2	4	4	16	Regular	113	4	4	4	2	4	18	Alto	113	4	2	5	4	2	2	17	Regular	113	4	4	3	1	4	16	Regular	67	Regular	
114	3	4	4	3	3	17	Regular	114	3	4	4	3	4	18	Alto	114	3	4	4	4	3	3	18	Alto	114	3	4	4	3	4	18	Alto	71	Alto	
115	4	1	4	3	4	16	Regular	115	2	2	4	4	4	16	Regular	115	3	4	2	4	3	3	16	Regular	115	2	5	1	2	3	13	Regular	61	Regular	
116	4	3	4	4	4	19	Alto	116	3	4	4	3	3	17	Regular	116	4	4	5	4	2	2	19	Alto	116	5	5	4	3	4	21	Alto	76		

128	3	2	4	3	4	16	Regular	128	4	1	2	4	3	14	Regular	128	4	4	3	1	3	15	Regular	128	4	3	3	1	1	12	Regular	57	Regular	
129	2	3	3	3	3	14	Regular	129	3	3	4	4	3	17	Regular	129	3	4	3	4	4	18	Alto	129	4	5	4	2	3	18	Alto	67	Regular	
130	3	1	2	2	4	12	Regular	130	4	4	5	5	4	22	Alto	130	4	3	4	3	5	19	Alto	130	5	5	2	3	2	17	Regular	70	Regular	
131	3	4	4	2	4	17	Regular	131	4	4	4	4	4	20	Alto	131	4	3	4	3	4	18	Alto	131	3	4	4	4	4	19	Alto	74	Alto	
132	4	2	4	4	3	17	Regular	132	4	4	4	3	3	18	Alto	132	3	4	2	4	4	17	Regular	132	4	5	4	4	3	20	Alto	72	Alto	
133	4	4	4	4	4	20	Alto	133	3	4	4	4	4	19	Alto	133	4	4	4	4	4	20	Alto	133	5	4	3	3	3	18	Alto	77	Alto	
134	5	3	4	3	4	19	Alto	134	5	4	3	5	3	20	Alto	134	3	4	4	4	3	18	Alto	134	5	5	4	3	2	19	Alto	76	Alto	
135	4	4	3	2	4	17	Regular	135	3	4	3	4	4	18	Alto	135	3	2	3	3	3	14	Regular	135	2	4	4	4	3	17	Regular	66	Regular	
136	4	2	4	1	1	12	Regular	136	1	3	1	4	4	13	Regular	136	4	4	1	1	2	12	Regular	136	4	5	4	1	1	15	Regular	52	Regular	
137	4	2	4	2	2	14	Regular	137	4	5	4	4	2	19	Alto	137	3	4	3	3	3	16	Regular	137	4	1	4	3	3	15	Regular	64	Regular	
138	4	4	4	4	4	20	Alto	138	4	4	4	4	4	20	Alto	138	4	4	3	4	3	18	Alto	138	4	5	4	1	4	18	Alto	76	Alto	
139	4	4	5	4	4	21	Alto	139	4	4	5	4	4	21	Alto	139	5	5	3	4	4	21	Alto	139	5	5	5	2	4	21	Alto	84	Alto	
140	4	4	5	4	4	21	Alto	140	3	4	4	4	4	19	Alto	140	4	2	3	5	5	19	Alto	140	5	5	4	1	2	17	Regular	76	Alto	
141	4	1	3	3	4	15	Regular	141	4	3	4	4	4	19	Alto	141	4	4	4	4	4	20	Alto	141	4	2	2	2	3	13	Regular	67	Regular	
142	4	1	5	5	5	20	Alto	142	5	4	5	5	4	23	Alto	142	5	3	4	5	5	22	Alto	142	4	5	1	1	5	16	Regular	81	Alto	
143	3	3	4	3	3	16	Regular	143	3	3	3	3	3	15	Regular	143	3	3	3	4	3	16	Regular	143	4	2	4	3	3	16	Regular	63	Regular	
144	4	4	4	3	4	19	Alto	144	4	4	4	4	3	19	Alto	144	3	4	4	4	4	19	Alto	144	4	5	4	4	4	21	Alto	78	Alto	
145	2	2	4	4	4	16	Regular	145	3	4	3	4	4	18	Alto	145	4	4	3	4	3	18	Alto	145	4	5	4	2	4	19	Alto	71	Alto	
146	1	2	4	2	3	12	Regular	146	4	4	4	4	3	19	Alto	146	3	4	3	2	4	16	Regular	146	4	5	2	1	4	16	Regular	63	Regular	
147	2	2	3	2	2	11	Regular	147	2	2	2	2	2	10	Regular	147	3	4	2	2	3	14	Regular	147	4	5	4	3	2	18	Alto	53	Regular	
148	2	2	4	4	4	16	Regular	148	4	2	2	4	4	16	Regular	148	4	2	4	4	4	18	Alto	148	4	4	4	2	2	16	Regular	66	Regular	
149	4	4	4	3	4	19	Alto	149	4	4	4	4	4	20	Alto	149	4	5	4	4	5	22	Alto	149	4	4	3	3	4	18	Alto	79	Alto	
150	2	2	5	3	5	17	Regular	150	3	1	4	4	4	16	Regular	150	3	3	3	2	4	15	Regular	150	4	5	5	3	4	21	Alto	69	Regular	
151	4	4	5	4	4	21	Alto	151	4	4	4	4	4	20	Alto	151	5	4	4	4	3	20	Alto	151	4	3	4	4	4	19	Alto	80	Alto	
152	4	3	5	3	4	19	Alto	152	5	3	4	4	4	20	Alto	152	4	3	4	3	4	18	Alto	152	4	5	4	3	3	19	Alto	76	Alto	
153	1	1	4	1	1	8	Bajo	153	1	1	1	1	1	5	Bajo	153	1	1	4	1	1	8	Bajo	153	4	5	1	1	1	12	Regular	33	Bajo	
154	4	4	5	4	4	21	Alto	154	5	4	4	4	5	22	Alto	154	4	3	3	5	4	19	Alto	154	4	4	4	3	3	18	Alto	80	Alto	
155	4	2	3	3	3	15	Regular	155	3	2	3	4	4	16	Regular	155	3	4	3	3	3	16	Regular	155	4	5	3	2	3	17	Regular	64	Regular	
156	4	5	5	4	4	22	Alto	156	3	3	4	5	5	20	Alto	156	5	4	5	4	5	23	Alto	156	4	5	4	5	3	21	Alto	86	Alto	
157	1	3	4	5	4	17	Regular	157	4	2	4	2	3	15	Regular	157	1	3	4	4	4	16	Regular	157	4	5	4	1	3	17	Regular	65	Regular	
158	1	3	4	4	3	15	Regular	158	4	5	3	4	4	20	Alto	158	4	3	1	2	4	14	Regular	158	2	5	4	4	2	17	Regular	66	Regular	
159	4	2	4	5	5	20	Alto	159	4	5	5	5	5	24	Alto	159	4	4	5	4	4	21	Alto	159	4	5	1	1	4	15	Regular	80	Alto	
160	5	4	5	5	1	20	Alto	160	1	1	1	1	3	7	Bajo	160	4	5	5	1	1	16	Regular	160	5	5	1	1	1	13	Regular	56	Regular	
161	4	4	3	3	3	17	Regular	161	3	3	4	4	3	17	Regular	161	2	3	1	3	2	11	Regular	161	4	3	2	1	3	13	Regular	58	Regular	
162	3	4	4	4	4	19	Alto	162	4	5	4	4	5	22	Alto	162	4	4	4	5	4	21	Alto	162	4	4	4	4	4	20	Alto	82	Alto	
163	4	1	3	2	2	12	Regular	163	3	4	3	4	3	17	Regular	163	4	3	1	3	2	13	Regular	163	4	5	1	1	2	13	Regular	55	Regular	
164	4	1	3	4	3	15	Regular	164	4	2	4	2	4	16	Regular	164	2	4	1	2	4	13	Regular	164	5	5	2	2	3	17	Regular	61	Regular	
165	2	1	4	3	3	13	Regular	165	3	4	4	4	2	17	Regular	165	4	2	1	3	1	11	Regular	165	3	5	4	3	2	17	Regular	58	Regular	
166	1	2	4	4	2	13	Regular	166	4	4	4	4	4	20	Alto	166	4	4	3	4	4	19	Alto	166	4	1	4	4	1	14	Regular	66	Regular	
167	4	4	4	4	4	20	Alto	167	4	3	3	4	3	17	Regular	167	3	3	4	4	4	18	Alto	167	2	5	2	3	2	14	Regular	69	Regular	
168	5	3	4	4	3	19	Alto	168	3	4	4	3	4	18	Alto	168	4	5	2	3	3	17	Regular	168	3	5	5	3	4	20	Alto	74	Alto	
169	4	4	4	4	4	20	Alto	169	4	5	4	4	2	19	Alto	169	2	4	4	5	3	18	Alto	169	4	5	2	2	3	16	Regular	73	Alto	
170	4	2	4	5	5	20	Alto	170	4	3	4	4	3	18	Alto	170	2	4	4	3	4	17	Regular	170	4	5	5	4	4	22	Alto	77	Alto	
171	4	3	4	4	4	19	Alto	171	5	4	4	4	4	21	Alto	171	4	4	3	4	5	20	Alto	171	5	5	3	3	3	19	Alto	79	Alto	
172	4	3	4	4	2	17	Regular	172	4	2	2	2	4	14	Regular	172	3	4	3	3	4	17	Regular	172	4	4	4	2	4	18	Alto	66	Regular	
173	3	3	4	3	4	17	Regular	173	4	3	4	4	4	19	Alto	173	4	5	4	4	4	21	Alto	173	5	3	4	4	3	19	Alto	76	Alto	
174	4	2	4	3	3	16	Regular	174	3	3	2	3	2	13	Regular	174	3	2	3	4	3	15	Regular	174	4	4	3	3	2	16	Regular	60	Regular	
175	2	1	2	1	1	7	Bajo	175	1	2	2	2	1	8	Bajo	175	2	2	2	2	2	10	Regular	175	3	2	2	2	1	10	Regular	35	Bajo	
176	4	2	4	3	4	17	Regular	176	3	4	4	4	3	18	Alto	176	4	3	4	3	3	17	Regular	176	4	5	3	3	3	18	Alto	70	Regular	
177	2	1	2	3	3	11	Regular	177	5	2	2	3	4	16	Regular	177	3	2	3	1	5	14	Regular	177	4	4	5	4	3	20	Alto	61	Regular	
178	4	2	4	2	2	14	Regular	178	4	4	4	2	2	16	Regular	178	4	4	2	2	4	16	Regular	178	4	5	2	2	4	17	Regular	63	Regular	
179	2	3	2	3	2	12	Regular	179	2	2	1	2	2	9	Bajo	179	2	2	2	2	2	10	Regular	179	1	2	3	3	2	11	Regular	42	Bajo	
180	4	1	3	3	1	4	13	Regular	180	4	2	4	4	1	15	Regular	180	2	4	2	4	4	16	Regular	180	4	5	4	2	4	19	Alto	62	Regular
181	4	5	4	1	4	18	Alto	181	4	4	3	4	4	19	Alto	181	4	5	5	4	4	22	Alto	181	4	4	4	4	4	20	Alto	79	Alto	
182	2	5	3	3	4	17	Regular	182	4	4	4	4	4	20	Alto	182	4	4	3	3	4	18	Alto	182	4	3	1	2						

193	5	2	4	2	4	17	Regular	193	2	5	5	5	4	21	Alto	193	4	5	4	5	5	23	Alto	193	5	4	4	4	4	21	Alto	82	Alto
194	4	3	5	3	4	19	Alto	194	4	4	4	4	3	19	Alto	194	4	4	5	4	4	21	Alto	194	4	3	4	4	4	19	Alto	78	Alto
195	4	2	4	2	4	16	Regular	195	4	4	4	4	4	20	Alto	195	3	5	5	5	3	21	Alto	195	5	4	2	4	4	19	Alto	76	Alto
196	5	2	4	2	3	16	Regular	196	3	4	4	3	2	16	Regular	196	4	4	3	2	4	17	Regular	196	4	5	4	1	4	18	Alto	67	Regular
197	4	3	4	3	4	18	Alto	197	4	4	5	4	4	21	Alto	197	5	5	4	5	4	23	Alto	197	5	4	4	4	4	21	Alto	83	Alto
198	4	4	3	1	1	13	Regular	198	4	4	5	2	4	19	Alto	198	3	1	4	4	3	15	Regular	198	3	5	3	2	1	14	Regular	61	Regular
199	2	4	4	4	4	18	Alto	199	4	4	4	4	4	20	Alto	199	4	4	4	4	2	18	Alto	199	4	4	4	3	3	18	Alto	74	Alto
200	1	1	4	4	3	13	Regular	200	3	3	4	4	3	17	Regular	200	4	2	2	3	4	15	Regular	200	4	5	4	1	2	16	Regular	64	Regular
201	2	3	4	4	4	17	Regular	201	4	3	4	4	4	19	Alto	201	4	4	3	4	3	18	Alto	201	4	4	4	3	4	19	Alto	73	Alto
202	5	4	4	4	4	21	Alto	202	5	4	5	5	5	24	Alto	202	5	4	5	4	3	21	Alto	202	5	5	4	3	4	21	Alto	87	Alto
203	4	4	2	4	4	18	Alto	203	3	4	4	3	3	17	Regular	203	4	3	4	3	4	18	Alto	203	2	5	3	2	3	15	Regular	68	Regular
204	3	1	2	4	3	13	Regular	204	4	4	3	3	3	17	Regular	204	3	2	4	3	4	16	Regular	204	4	5	3	2	3	17	Regular	63	Regular
205	4	3	4	4	4	19	Alto	205	4	4	4	5	4	21	Alto	205	4	4	4	5	3	20	Alto	205	4	5	1	4	4	18	Alto	78	Alto
206	4	4	4	4	3	19	Alto	206	3	4	4	4	3	18	Alto	206	4	4	4	4	4	20	Alto	206	4	4	2	3	4	17	Regular	74	Alto
207	4	3	4	4	4	19	Alto	207	4	4	4	4	4	20	Alto	207	4	4	3	4	3	18	Alto	207	4	5	2	2	4	17	Regular	74	Alto
208	5	4	4	4	4	21	Alto	208	4	4	4	3	3	18	Alto	208	3	4	4	5	3	19	Alto	208	4	3	2	3	3	15	Regular	73	Alto
209	4	2	4	4	5	19	Alto	209	4	5	5	5	4	23	Alto	209	4	4	4	4	4	20	Alto	209	5	5	2	1	4	17	Regular	79	Alto
210	4	4	3	3	4	18	Alto	210	4	2	4	4	4	18	Alto	210	3	4	4	4	3	18	Alto	210	4	5	4	3	4	20	Alto	74	Alto
211	4	3	4	3	2	16	Regular	211	5	5	2	3	3	18	Alto	211	3	3	4	3	3	16	Regular	211	4	4	4	3	3	18	Alto	68	Regular
212	5	4	5	5	5	24	Alto	212	5	5	5	4	5	24	Alto	212	5	5	5	5	5	25	Alto	212	4	4	5	3	5	21	Alto	94	Alto
213	4	3	5	3	4	19	Alto	213	4	5	4	3	4	20	Alto	213	3	3	3	4	4	17	Regular	213	4	3	4	4	4	19	Alto	75	Alto
214	3	2	4	3	3	15	Regular	214	4	4	4	4	4	20	Alto	214	3	3	3	3	4	16	Regular	214	4	5	2	3	3	17	Regular	68	Regular
215	4	4	4	4	4	20	Alto	215	4	4	3	4	3	18	Alto	215	4	4	4	4	4	20	Alto	215	4	4	4	3	4	19	Alto	77	Alto
216	5	4	4	4	5	23	Alto	216	5	4	5	5	5	24	Alto	216	4	5	4	5	4	22	Alto	216	5	5	4	3	5	22	Alto	91	Alto
217	4	4	3	4	3	18	Alto	217	3	3	4	4	4	18	Alto	217	4	4	1	3	3	15	Regular	217	3	5	2	4	4	18	Alto	69	Regular
218	4	3	5	4	5	21	Alto	218	5	4	3	3	4	19	Alto	218	3	4	5	5	4	21	Alto	218	5	3	4	2	4	18	Alto	79	Alto
219	4	3	4	3	2	16	Regular	219	2	2	3	3	2	12	Regular	219	2	3	4	3	2	14	Regular	219	3	3	3	3	2	14	Regular	56	Regular
220	3	4	4	4	4	19	Alto	220	4	2	4	4	4	18	Alto	220	4	2	2	3	3	14	Regular	220	4	5	2	1	3	15	Regular	66	Regular
221	4	3	2	3	3	15	Regular	221	3	4	4	4	4	19	Alto	221	3	3	3	4	4	17	Regular	221	4	5	4	1	3	17	Regular	68	Regular
222	1	2	4	4	3	14	Regular	222	5	1	5	5	5	21	Alto	222	4	4	1	4	3	16	Regular	222	5	3	3	4	5	20	Alto	71	Alto
223	2	1	2	2	4	11	Regular	223	3	4	2	4	4	17	Regular	223	4	2	3	2	2	13	Regular	223	4	4	2	1	4	15	Regular	56	Regular
224	4	3	5	4	3	19	Alto	224	4	5	4	4	4	21	Alto	224	4	3	5	5	5	22	Alto	224	5	5	3	4	4	21	Alto	83	Alto
225	4	4	4	4	4	20	Alto	225	4	4	4	4	4	20	Alto	225	4	4	4	3	3	18	Alto	225	3	4	3	3	3	16	Regular	74	Alto
226	4	3	4	2	3	16	Regular	226	4	3	3	4	4	18	Alto	226	3	4	4	4	4	19	Alto	226	4	2	3	4	4	17	Regular	70	Regular
227	4	4	4	5	4	21	Alto	227	5	4	5	3	5	22	Alto	227	3	4	4	4	5	20	Alto	227	4	5	4	5	4	22	Alto	85	Alto
228	4	4	3	5	5	21	Alto	228	4	4	4	4	4	20	Alto	228	4	3	4	3	2	16	Regular	228	4	4	2	2	4	16	Regular	73	Alto
229	3	2	4	3	3	15	Regular	229	4	4	3	2	4	17	Regular	229	3	3	4	4	3	17	Regular	229	4	4	4	3	4	19	Alto	68	Regular
230	5	1	4	4	4	18	Alto	230	4	4	4	4	5	21	Alto	230	4	4	4	4	4	20	Alto	230	5	3	3	2	3	16	Regular	75	Alto
231	3	2	3	3	4	15	Regular	231	2	1	4	3	4	14	Regular	231	5	4	3	4	3	19	Alto	231	3	5	1	4	3	16	Regular	64	Regular
232	4	3	5	3	3	18	Alto	232	4	4	3	5	4	20	Alto	232	5	4	3	4	5	21	Alto	232	4	3	5	1	5	18	Alto	77	Alto
233	2	3	4	4	3	16	Regular	233	4	3	3	4	3	17	Regular	233	4	4	4	3	3	18	Alto	233	4	5	3	3	4	19	Alto	70	Regular
234	2	3	2	3	2	12	Regular	234	3	3	2	3	3	14	Regular	234	3	2	3	3	3	14	Regular	234	3	4	3	4	3	17	Regular	57	Regular
235	4	3	4	3	4	18	Alto	235	4	4	4	4	3	19	Alto	235	4	4	4	4	4	20	Alto	235	4	3	3	4	4	18	Alto	75	Alto
236	1	3	2	1	5	12	Regular	236	3	4	2	4	2	15	Regular	236	3	2	3	1	1	10	Regular	236	4	5	2	4	1	16	Regular	53	Regular
237	3	3	3	4	4	17	Regular	237	4	4	4	4	3	19	Alto	237	3	4	2	3	4	16	Regular	237	4	3	4	3	3	17	Regular	69	Regular
238	5	5	5	5	4	24	Alto	238	5	4	4	4	4	21	Alto	238	4	4	4	4	3	19	Alto	238	4	4	4	4	4	20	Alto	84	Alto
239	2	2	3	4	4	15	Regular	239	3	2	3	5	3	16	Regular	239	4	2	5	3	2	16	Regular	239	2	2	3	3	3	13	Regular	60	Regular
240	2	3	4	4	4	17	Regular	240	3	2	2	2	3	12	Regular	240	3	2	2	3	2	13	Regular	240	3	5	2	2	2	14	Regular	56	Regular
241	4	4	3	2	3	16	Regular	241	3	2	3	2	3	13	Regular	241	2	4	3	4	5	18	Alto	241	2	4	2	2	3	13	Regular	60	Regular
242	3	1	5	4	3	16	Regular	242	3	5	5	5	4	22	Alto	242	4	5	5	5	4	23	Alto	242	5	5	4	2	4	20	Alto	81	Alto
243	4	4	3	4	4	19	Alto	243	3	4	4	4	4	19	Alto	243	4	3	4	4	3	18	Alto	243	4	5	2	4	3	18	Alto	74	Alto
244	4	3	5	4	3	19	Alto	244	4	3	4	5	4	20	Alto	244	5	5	1	3	4	18	Alto	244	5	5	3	3	3	19	Alto	76	Alto
245	4	3	4	3	4	18	Alto	245	4	3	4	4	4	19	Alto	245	4	4	3	4	4	19	Alto	245	4	5	4	4	4	21	Alto	77	Alto
246	3	3	4	4	5	19	Alto	246	4	4	3	4	4	19	Alto	246	4	5	4	4	3	20	Alto	246	4	5	4	5	4	22	Alto	80	Alto
247	2	1	2	4	4	13	Regular	247	3	1	4	4	1	13	Regular	247	1	1	2	4	2	10											

257	3	2	3	1	3	12	Regular	257	4	2	3	3	3	15	Regular	257	2	3	2	4	3	14	Regular	257	2	3	2	3	3	13	Regular	54	Regular
258	4	4	4	4	3	19	Alto	258	4	3	4	4	4	19	Alto	258	4	4	3	4	2	17	Regular	258	4	4	4	3	4	19	Alto	74	Alto
259	4	3	4	4	3	18	Alto	259	4	3	4	3	3	17	Regular	259	3	4	4	4	3	18	Alto	259	3	3	3	4	4	17	Regular	70	Regular
260	4	3	4	3	4	18	Alto	260	4	3	4	3	3	17	Regular	260	3	4	4	4	3	18	Alto	260	3	3	3	4	4	17	Regular	70	Regular
261	2	3	2	3	2	12	Regular	261	3	2	3	4	3	15	Regular	261	3	3	3	2	3	14	Regular	261	2	2	2	2	2	10	Regular	51	Regular
262	4	3	3	4	4	18	Alto	262	4	4	3	4	3	18	Alto	262	4	5	3	3	4	19	Alto	262	3	5	4	3	4	19	Alto	74	Alto
263	3	2	3	3	3	14	Regular	263	2	3	4	3	3	15	Regular	263	3	3	1	2	2	11	Regular	263	2	2	5	1	3	13	Regular	53	Regular
264	4	2	4	3	4	17	Regular	264	2	4	2	4	4	16	Regular	264	3	4	3	2	4	16	Regular	264	2	5	4	4	1	16	Regular	65	Regular
265	4	2	4	3	3	16	Regular	265	3	2	3	3	2	13	Regular	265	2	4	3	1	1	11	Regular	265	4	5	2	4	2	17	Regular	57	Regular
266	1	1	1	1	1	5	Bajo	266	1	2	1	2	1	7	Bajo	266	2	2	1	1	1	7	Bajo	266	3	5	3	1	1	13	Regular	32	Bajo
267	3	4	4	4	4	19	Alto	267	4	4	4	4	4	20	Alto	267	3	3	3	4	3	16	Regular	267	3	4	3	4	4	18	Alto	73	Alto
268	4	3	4	2	5	18	Alto	268	4	5	5	4	3	21	Alto	268	3	3	2	3	4	15	Regular	268	3	2	4	2	3	14	Regular	68	Regular
269	4	4	4	3	3	18	Alto	269	3	4	3	3	4	17	Regular	269	3	3	3	2	3	14	Regular	269	4	5	4	3	3	19	Alto	68	Regular
270	3	3	4	3	4	17	Regular	270	3	3	4	3	4	17	Regular	270	3	4	3	4	1	15	Regular	270	4	4	5	2	3	18	Alto	67	Regular
271	4	3	4	4	3	18	Alto	271	3	5	3	2	4	17	Regular	271	4	2	1	2	2	11	Regular	271	3	3	4	1	3	14	Regular	60	Regular
272	2	2	4	4	4	16	Regular	272	4	4	4	4	3	19	Alto	272	4	3	4	4	4	19	Alto	272	4	5	4	4	4	21	Alto	75	Alto
273	1	5	5	1	5	17	Regular	273	5	5	5	5	2	22	Alto	273	5	5	1	5	5	21	Alto	273	1	5	5	1	1	13	Regular	73	Alto
274	1	4	4	4	3	16	Regular	274	3	4	2	4	4	17	Regular	274	4	4	4	2	4	18	Alto	274	1	5	4	2	2	14	Regular	65	Regular
275	5	4	5	5	5	24	Alto	275	4	5	5	5	4	23	Alto	275	5	5	5	5	4	24	Alto	275	5	5	4	4	5	23	Alto	94	Alto
276	4	4	3	4	4	19	Alto	276	4	3	4	4	4	19	Alto	276	3	5	4	5	5	22	Alto	276	4	5	4	4	4	21	Alto	81	Alto
277	4	3	3	4	4	18	Alto	277	3	3	4	3	4	17	Regular	277	4	4	3	4	4	19	Alto	277	4	4	4	4	3	19	Alto	73	Alto
278	5	5	4	3	3	20	Alto	278	3	3	4	4	4	18	Alto	278	4	4	3	4	3	18	Alto	278	4	4	4	1	2	15	Regular	71	Alto
279	4	3	4	4	4	19	Alto	279	4	3	3	3	4	17	Regular	279	4	4	4	4	4	20	Alto	279	4	5	3	4	3	19	Alto	75	Alto
280	3	3	4	4	4	18	Alto	280	4	3	4	4	4	19	Alto	280	4	4	2	3	3	16	Regular	280	5	2	4	4	4	19	Alto	72	Alto
281	4	4	4	3	4	19	Alto	281	4	5	4	4	3	20	Alto	281	4	3	4	4	2	17	Regular	281	4	5	2	2	3	16	Regular	72	Alto
282	4	2	4	3	4	17	Regular	282	3	4	4	4	4	19	Alto	282	4	4	4	4	3	19	Alto	282	5	4	4	2	4	19	Alto	74	Alto
283	4	3	5	4	4	20	Alto	283	4	4	4	4	3	19	Alto	283	4	4	4	3	4	19	Alto	283	4	5	3	4	4	20	Alto	78	Alto
284	4	4	4	4	4	20	Alto	284	4	5	4	4	4	21	Alto	284	4	4	4	4	3	19	Alto	284	5	5	4	4	4	22	Alto	82	Alto
285	4	3	5	3	4	19	Alto	285	4	5	4	3	4	20	Alto	285	3	3	3	4	4	17	Regular	285	4	3	4	4	4	19	Alto	75	Alto
286	3	2	4	3	3	15	Regular	286	4	4	4	4	4	20	Alto	286	3	3	3	3	4	16	Regular	286	4	5	2	3	3	17	Regular	68	Regular
287	4	4	4	4	4	20	Alto	287	4	4	3	4	3	18	Alto	287	4	4	4	4	4	20	Alto	287	4	4	4	3	4	19	Alto	77	Alto
288	5	4	4	5	5	23	Alto	288	5	4	5	5	5	24	Alto	288	4	5	4	5	4	22	Alto	288	5	5	4	3	5	22	Alto	91	Alto
289	4	4	3	4	3	18	Alto	289	3	3	4	4	4	18	Alto	289	4	4	1	3	3	15	Regular	289	3	5	2	4	4	18	Alto	69	Regular
290	4	3	5	4	5	21	Alto	290	5	4	3	3	4	19	Alto	290	3	4	5	5	4	21	Alto	290	5	3	4	2	4	18	Alto	79	Alto
291	4	3	4	3	2	16	Regular	291	2	2	3	3	2	12	Regular	291	2	3	4	3	2	14	Regular	291	3	3	3	3	2	14	Regular	56	Regular
292	3	4	4	4	4	19	Alto	292	4	2	4	4	4	18	Alto	292	4	2	2	3	3	14	Regular	292	4	5	2	1	3	15	Regular	66	Regular
293	4	3	2	3	3	15	Regular	293	3	4	4	4	4	19	Alto	293	3	3	3	4	4	17	Regular	293	4	5	4	1	3	17	Regular	68	Regular
294	1	2	4	4	3	14	Regular	294	5	1	5	5	5	21	Alto	294	4	4	1	4	3	16	Regular	294	5	3	3	4	5	20	Alto	71	Alto
295	2	1	2	2	4	11	Regular	295	3	4	2	4	4	17	Regular	295	4	2	3	2	2	13	Regular	295	4	4	2	1	4	15	Regular	56	Regular
296	4	3	5	4	3	19	Alto	296	4	5	4	4	4	21	Alto	296	4	3	5	5	5	22	Alto	296	5	5	3	4	4	21	Alto	83	Alto
297	4	4	4	4	4	20	Alto	297	4	4	4	4	4	20	Alto	297	4	4	4	3	3	18	Alto	297	3	4	3	3	3	16	Regular	74	Alto
298	4	3	4	2	3	16	Regular	298	4	3	3	4	4	18	Alto	298	3	4	4	4	4	19	Alto	298	4	2	3	4	4	17	Regular	70	Alto
299	4	4	4	5	4	21	Alto	299	5	4	5	3	5	22	Alto	299	3	4	4	4	5	20	Alto	299	4	5	4	5	4	22	Alto	85	Alto
300	4	3	4	4	4	19	Alto	300	4	4	4	4	4	20	Alto	300	4	4	3	3	4	17	Regular	300	4	4	3	3	3	17	Regular	73	Alto
301	4	4	5	4	4	21	Alto	301	5	4	3	4	4	20	Alto	301	4	4	4	4	5	21	Alto	301	4	5	3	3	3	18	Alto	80	Alto
302	4	4	5	4	4	21	Alto	302	4	4	4	4	4	20	Alto	302	3	4	4	4	4	19	Alto	302	4	3	4	4	4	19	Alto	79	Alto
303	5	3	5	3	3	19	Alto	303	2	3	3	2	3	13	Regular	303	4	4	4	4	5	21	Alto	303	5	1	4	5	3	18	Alto	71	Alto
304	4	2	3	3	3	15	Regular	304	3	4	3	2	2	14	Regular	304	2	4	4	2	4	16	Regular	304	4	5	3	2	3	17	Regular	62	Regular
305	3	3	4	4	4	18	Alto	305	4	4	4	3	3	18	Alto	305	4	4	3	4	3	18	Alto	305	3	4	2	3	4	16	Regular	70	Regular
306	3	2	4	3	5	17	Regular	306	3	4	4	3	4	18	Alto	306	3	3	2	4	2	14	Regular	306	4	5	4	3	3	19	Alto	68	Regular
307	3	2	3	1	3	12	Regular	307	4	2	3	3	3	15	Regular	307	2	3	2	4	3	14	Regular	307	2	3	2	3	3	13	Regular	54	Regular
308	4	4	4	4	3	19	Alto	308	4	3	4	4	4	19	Alto	308	4	4	3	4	2	17	Regular	308	4	4	4	3	4	19	Alto	74	Alto
309	4	3	4	3	4	18	Alto	309	4	3	4	3	3	17	Regular	309	3	4	4	4	3	18	Alto	309	3	3	3	4	4	17	Regular	70	Regular
310	4	3	4	3	4	18	Alto	310	4	3	4	3	3	17	Regular	310	3	4	4	4	3	18	Alto	310	3	3	3	4	4	17	Regular	70	Regular
311	2	3	2	3	2	12	Regular	311	3	2	3	4	3	15	Regular	311	3	3	3	2	3	14	Regular	311	2								

321	2	3	3	3	3	14	Regular	321	3	3	4	4	3	17	Regular	321	3	4	3	4	4	18	Alto	321	4	5	4	2	3	18	Alto	67	Regular
322	3	1	2	2	4	12	Regular	322	4	4	5	5	4	22	Alto	322	4	3	4	3	5	19	Alto	322	5	5	2	3	2	17	Regular	70	Regular
323	3	4	4	2	4	17	Regular	323	4	4	4	4	4	20	Alto	323	4	3	4	3	4	18	Alto	323	3	4	4	4	4	19	Alto	74	Alto
324	4	2	4	4	3	17	Regular	324	4	4	4	3	3	18	Alto	324	3	4	2	4	4	17	Regular	324	4	5	4	4	3	20	Alto	72	Alto
325	4	4	4	4	4	20	Alto	325	3	4	4	4	4	19	Alto	325	4	4	4	4	4	20	Alto	325	5	4	3	3	3	18	Alto	77	Alto
326	5	3	4	3	4	19	Alto	326	5	4	3	5	3	20	Alto	326	3	4	4	4	3	18	Alto	326	5	5	4	3	2	19	Alto	76	Alto
327	4	4	3	2	4	17	Regular	327	3	4	3	4	4	18	Alto	327	3	2	3	3	3	14	Regular	327	2	4	4	4	3	17	Regular	66	Regular

GESTION ADMINISTRATIVA

GESTION ADMINISTRATIVA																																	
Dimensión 1 Planeamiento							Dimensión 2 Organización							Dimensión 3 Direccion							Dimensión 4 Control												
No.	1	2	3	4	5	Suma 1	Nivel	No.	6	7	8	9	10	suma 2	Nivel	No	11	12	13	14	15	suma 3	Nivel	No.	16	17	18	19	20	suma 4	Nivel	total	Nivel
1	3	2	5	4	4	18	Eficiente	1	4	2	3	3	3	15	Regular	1	5	4	2	5	4	20	Bueno	1	2	5	4	4	5	20	Bueno	73	Bueno
2	3	4	4	5	5	21	Eficiente	2	5	5	1	4	1	16	Bueno	2	3	5	5	4	3	20	Bueno	2	4	5	5	4	4	22	Eficiente	79	Eficiente
3	4	5	2	5	4	20	Bueno	3	5	4	4	2	3	18	Bueno	3	5	2	5	3	5	20	Bueno	3	5	4	3	4	4	20	Bueno	78	Eficiente
4	1	5	3	5	3	17	Bueno	4	5	4	5	2	5	21	Eficiente	4	4	5	2	3	4	18	Bueno	4	3	4	4	4	5	20	Bueno	76	Bueno
5	5	5	1	2	4	17	Bueno	5	5	4	5	1	1	16	Bueno	5	5	2	3	5	5	20	Bueno	5	3	4	5	5	5	22	Eficiente	75	Bueno
6	4	5	2	4	3	18	Bueno	6	3	5	2	2	3	15	Regular	6	3	2	5	5	3	18	Bueno	6	3	4	3	2	5	17	Bueno	68	Bueno
7	4	4	3	1	5	17	Bueno	7	5	3	2	2	3	15	Regular	7	5	4	2	3	5	19	Bueno	7	4	3	3	4	5	19	Bueno	70	Bueno
8	4	5	4	5	3	21	Eficiente	8	5	5	2	2	4	18	Bueno	8	4	3	5	4	4	20	Bueno	8	2	3	4	5	3	17	Bueno	76	Bueno
9	1	5	3	3	5	17	Bueno	9	3	5	2	2	3	15	Regular	9	5	5	5	2	5	23	Eficiente	9	5	3	5	3	4	20	Bueno	74	Bueno
10	5	5	4	5	3	22	Eficiente	10	4	3	2	2	4	15	Regular	10	5	5	5	3	5	22	Eficiente	10	5	3	3	4	5	20	Bueno	80	Eficiente
11	4	5	5	5	4	23	Eficiente	11	5	4	2	2	5	18	Bueno	11	4	5	5	4	4	22	Eficiente	11	5	3	4	4	5	21	Eficiente	84	Eficiente
12	4	5	3	5	5	22	Eficiente	12	5	5	3	3	3	19	Bueno	12	4	5	5	4	4	22	Eficiente	12	5	3	4	5	3	20	Bueno	83	Eficiente
13	4	5	5	3	1	18	Bueno	13	2	5	3	3	5	18	Bueno	13	3	5	2	3	3	16	Bueno	13	5	3	3	5	4	20	Bueno	72	Bueno
14	4	5	5	5	3	22	Eficiente	14	5	3	3	2	5	18	Bueno	14	5	5	5	3	5	23	Eficiente	14	5	3	3	5	1	17	Bueno	80	Eficiente
15	4	5	3	5	4	21	Eficiente	15	5	4	3	3	3	18	Bueno	15	5	5	5	5	5	25	Eficiente	15	5	3	5	5	1	19	Bueno	83	Eficiente
16	4	5	3	5	4	21	Eficiente	16	5	4	3	3	3	18	Bueno	16	5	5	5	3	5	23	Eficiente	16	5	3	5	4	1	18	Bueno	80	Eficiente
17	5	5	4	1	5	20	Bueno	17	1	5	2	4	4	16	Bueno	17	4	5	5	4	4	22	Eficiente	17	5	3	4	4	1	17	Bueno	75	Bueno
18	3	4	5	2	4	18	Bueno	18	5	4	4	2	3	18	Bueno	18	1	4	5	2	4	16	Bueno	18	5	4	3	3	1	16	Bueno	68	Bueno
19	4	5	4	5	5	23	Eficiente	19	5	5	1	4	4	19	Bueno	19	5	5	1	3	3	17	Bueno	19	4	2	4	5	1	16	Bueno	75	Bueno
20	4	2	4	5	5	20	Bueno	20	5	3	5	5	4	22	Eficiente	20	5	4	5	3	3	20	Bueno	20	5	5	3	2	5	20	Bueno	82	Eficiente
21	3	2	5	1	2	13	Regular	21	2	3	1	1	2	9	neficiente	21	2	2	4	2	2	12	Regular	21	3	2	2	3	1	11	Regular	45	Regular
22	4	5	4	5	4	22	Eficiente	22	3	4	5	4	4	20	Bueno	22	3	4	4	3	3	17	Bueno	22	4	2	4	5	1	16	Bueno	75	Bueno
23	5	3	5	4	5	22	Eficiente	23	4	3	5	5	5	22	Eficiente	23	5	3	3	5	1	17	Bueno	23	5	2	5	4	3	19	Bueno	80	Eficiente
24	4	5	2	3	4	18	Bueno	24	3	4	5	4	2	18	Bueno	24	3	5	5	4	3	20	Bueno	24	5	2	3	4	5	19	Bueno	75	Bueno
25	4	3	4	3	5	19	Bueno	25	3	5	1	1	4	14	Regular	25	4	3	3	4	4	18	Bueno	25	4	2	4	5	5	20	Bueno	71	Bueno
26	3	3	5	3	1	15	Regular	26	3	1	4	1	5	14	Regular	26	5	3	3	5	5	21	Eficiente	26	4	2	5	4	5	20	Bueno	70	Bueno
27	4	3	5	3	5	20	Bueno	27	3	5	1	1	5	15	Regular	27	4	3	3	4	4	18	Bueno	27	4	2	4	5	5	20	Bueno	73	Bueno
28	4	4	4	3	4	19	Bueno	28	5	4	5	4	3	21	Eficiente	28	5	3	4	5	5	22	Eficiente	28	4	3	5	1	5	18	Bueno	80	Eficiente
29	5	4	5	4	4	22	Eficiente	29	4	4	1	5	5	19	Bueno	29	2	4	4	5	5	20	Bueno	29	4	2	5	5	5	21	Eficiente	82	Eficiente
30	4	4	5	4	3	20	Bueno	30	4	3	1	1	5	14	Bueno	30	5	4	4	3	4	20	Bueno	30	4	2	3	5	2	16	Bueno	70	Bueno
31	5	4	5	5	5	24	Eficiente	31	5	5	5	5	5	25	Bueno	31	5	5	5	4	5	24	Eficiente	31	5	5	3	5	4	22	Eficiente	95	Eficiente
32	5	3	4	5	4	21	Eficiente	32	4	3	5	4	4	20	Bueno	32	5	4	4	5	5	23	Eficiente	32	4	5	5	5	4	23	Eficiente	87	Eficiente
33	4	5	4	4	5	22	Eficiente	33	4	5	4	1	4	18	Bueno	33	5	4	4	5	5	23	Eficiente	33	4	2	5	5	1	17	Bueno	80	Eficiente
34	3	4	5	4	4	20	Bueno	34	4	4	4	1	5	18	Bueno	34	1	4	4	5	5	19	Bueno	34	4	4	5	5	1	19	Bueno	76	Bueno
35	5	4	5	4	5	23	Eficiente	35	4	5	1	1	5	16	Bueno	35	5	4	4	5	5	23	Eficiente	35	4	2	5	5	1	17	Bueno	79	Eficiente
36	4	4	5	4	5	22	Bueno	36	4	5	1	1	5	16	Bueno	36	5	4	4	5	5	23	Eficiente	36	4	2	5	5	1	17	Bueno	78	Eficiente
37	5	4	5	4	1	19	Bueno	37	4	2	5	1	5	17	Bueno	37	5	4	4	5	5	23	Eficiente	37	4	2	5	4	4	19	Bueno	78	Eficiente
38	3	4	5	5	4	21	Eficiente	38	5	3	4	5	2	19	Bueno	38	5	4	4	5	1	19	Bueno	38	4	5	5	3	5	22	Eficiente	81	Eficiente
39	4	5	4	5	4	22	Eficiente	39	2	4	5	3	4	18	Bueno	39	3	5	1	5	3	17	Bueno	39	5	5	3	5	2	20	Bueno	77	Eficiente
40	5	2	4	5	5	21	Eficiente	40	4	5	4	1	4	18	Bueno	40	5	4	1	5	5	20	Bueno	40	5	4	5	4	1	19	Bueno	78	Eficiente
41	3	5	5	4	3	20	Bueno	41	3	4	5	3	5	20	Bueno	41	4	2	5	4	4	19	Bueno	41	3	5	4	3	1	16	Bueno	75	Bueno
42	4	5	4	5	4	22	Bueno	42	5	4	5	1	4	19	Bueno	42	4	3	3	5	3	18	Bueno	42	4	5	3	5	4	21	Eficiente	80	Eficiente
43	4	3	5	4	5	21	Eficiente	43	3	5	5	1	5	19	Bueno	43	5	5	3	5	4	22	Eficiente	43	4	3	5	5	5	22	Eficiente	84	Eficiente
44	5	3	4	3	5	20	Bueno	44	3	5	1	1	4	14	Regular	44	5	3	3	5	3	19	Bueno	44	4	1	5	4	1	15	Regular	68	Bueno
45	4	4	4	4	2	18	Bueno	45	4	2	2	1	4	13	Regular	45	4	5	4	4	4	21	Eficiente	45	4	4	4	4	2	18	Bueno	70	Bueno
46	4	4	5	4	5	22	Eficiente	46	4	5	1	1	5	16	Bueno	46	4	4	4	1	4	17	Bueno	46	4	1	4	4	3	16	Bueno	71	Bueno
47	4	4	4	4	5	21	Eficiente	47	4	5	1	1	4	15	Regular	47	4	4	4	4	4	20	Bueno	47	4	1	4	5	3	17	Bueno	73	Bueno
48	3	4	4	4	5	20	Bueno	48	4	4	4	5	4	21	Eficiente	48	5	4	4	5	5	23	Eficiente	48	4	5	5	4	3	21	Eficiente	85	Eficiente
49	4	5	4	5	4	22	Eficiente	49	5	4	1	5	4	19	Bueno	49	5	4	4	5	4	22	Eficiente	49	4	3	2	5	5	19	Bueno	82	Eficiente

50	5	4	4	4	5	22	Eficiente	50	4	5	5	4	5	23	Eficiente	50	5	4	4	5	4	22	Eficiente	50	4	4	5	5	3	21	Eficiente	88	Eficiente		
51	5	4	5	2	5	21	Eficiente	51	4	5	1	2	5	17	Bueno	51	2	4	4	2	4	16	Bueno	51	5	1	5	4	4	19	Bueno	73	Bueno		
52	3	4	5	4	3	19	Bueno	52	4	3	5	2	4	18	Bueno	52	5	4	4	4	5	4	22	Eficiente	52	5	1	4	5	4	19	Bueno	78	Eficiente	
53	3	5	3	5	5	21	Eficiente	53	5	5	2	2	3	17	Bueno	53	5	5	5	2	5	22	Eficiente	53	5	1	5	5	4	20	Bueno	80	Eficiente		
54	4	5	5	5	4	23	Eficiente	54	5	4	2	2	5	18	Bueno	54	5	5	5	5	5	25	Eficiente	54	5	1	5	1	4	16	Bueno	82	Eficiente		
55	5	5	4	5	5	24	Eficiente	55	5	5	4	2	4	20	Bueno	55	4	5	5	1	5	20	Bueno	55	5	5	2	5	4	21	Eficiente	85	Eficiente		
56	5	5	5	5	5	25	Eficiente	56	5	3	2	2	5	17	Bueno	56	4	5	3	5	5	22	Eficiente	56	3	1	5	5	4	18	Bueno	82	Eficiente		
57	4	5	4	5	3	21	Eficiente	57	5	3	2	2	4	16	Bueno	57	5	5	5	5	5	25	Eficiente	57	5	1	5	4	5	20	Bueno	82	Eficiente		
58	4	5	4	5	5	23	Eficiente	58	5	5	2	2	4	18	Bueno	58	4	5	5	4	5	23	Eficiente	58	5	1	4	5	5	20	Bueno	84	Eficiente		
59	5	5	5	3	5	23	Eficiente	59	5	5	2	3	5	20	Bueno	59	3	5	2	5	5	20	Bueno	59	4	1	5	3	5	18	Bueno	81	Eficiente		
60	4	5	3	5	5	22	Eficiente	60	5	3	3	3	3	17	Bueno	60	5	3	5	5	5	23	Eficiente	60	5	1	4	4	5	19	Bueno	81	Eficiente		
61	5	5	4	1	4	19	Bueno	61	1	4	3	3	4	15	Bueno	61	4	5	5	4	5	23	Eficiente	61	5	1	4	4	5	3	18	Bueno	75	Bueno	
62	5	5	4	3	5	22	Eficiente	62	3	5	3	3	4	18	Bueno	62	5	5	5	5	5	25	Eficiente	62	5	1	5	4	4	19	Bueno	84	Eficiente		
63	4	5	2	1	4	16	Bueno	63	1	4	3	2	5	15	Bueno	63	4	2	5	4	4	3	18	Bueno	63	5	1	4	3	3	16	Bueno	65	Bueno	
64	5	4	5	5	2	21	Eficiente	64	5	4	2	2	4	20	Bueno	64	2	5	4	4	4	2	17	Bueno	64	5	2	4	3	5	19	Bueno	77	Eficiente	
65	5	2	5	3	5	20	Bueno	65	5	3	4	2	4	18	Bueno	65	1	5	3		5	3	17	Bueno	65	4		4	4	5	3	20	Bueno	75	Bueno
66	5	3	5	1	5	19	Bueno	66	1	5	5	4	5	20	Bueno	66	5	5	5	5	3	5	23	Eficiente	66	5	3	3	2	4	17	Bueno	79	Eficiente	
67	4	5	4	3	3	19	Bueno	67	2	3	4	3	4	16	Bueno	67	4	4	3	2	3	3	16	Bueno	67	4	5	2	2	4	17	Bueno	68	Bueno	
68	3	2	3	5	4	17	Bueno	68	5	4	3	5	4	21	Eficiente	68	5	4	3		5	5	22	Eficiente	68	5	1	3	4	5	18	Bueno	78	Eficiente	
69	4	4	3	4	3	18	Bueno	69	4	3	5	2	3	17	Bueno	69	4	3	2	5	2	16	Bueno	69	3	5	5	5	1	19	Bueno	70	Bueno		
70	3	4	5	5	5	22	Eficiente	70	5	4	2	2	5	18	Bueno	70	5	3	2	3	2	2	15	Regular	70	1	3	5	5	1	15	Regular	70	Bueno	
71	4	4	5	5	4	22	Eficiente	71	5	4	2	2	5	18	Bueno	71	5	4	2	3	2	16	Bueno	71	5	2	5	5	5	22	Eficiente	78	Eficiente		
72	3	4	5	5	5	22	Eficiente	72	5	5	2	2	5	19	Bueno	72	5	5	2	3	2	17	Bueno	72	5	2	3	5	5	20	Bueno	78	Bueno		
73	5	4	4	5	5	23	Eficiente	73	5	5	2	2	4	18	Bueno	73	5	5	2	5	2	19	Bueno	73	5	3	2	5	5	20	Bueno	80	Eficiente		
74	3	5	1	5	5	19	Bueno	74	5	3	4	5	1	18	Bueno	74	5	3	5	5	4	22	Eficiente	74	5	5	3	5	4	22	Eficiente	81	Eficiente		
75	4	5	4	5	5	23	Eficiente	75	5	5	4	2	4	20	Bueno	75	5	5	4	4	3	21	Eficiente	75	5	3	4	5	4	21	Eficiente	85	Eficiente		
76	4	5	3	5	5	22	Eficiente	76	5	5	4	3	4	21	Eficiente	76	5	5	5	1	5	21	Eficiente	76	5	3	1	4	2	15	Regular	79	Eficiente		
77	4	5	4	5	5	23	Eficiente	77	5	5	3	5	4	22	Eficiente	77	4	4	4	2	4	18	Bueno	77	3	5	2	3	4	17	Bueno	80	Eficiente		
78	3	5	3	5	4	20	Bueno	78	5	4	5	2	4	20	Bueno	78	3	6	3	2	5	19	Bueno	78	5	5	2	2	4	18	Bueno	77	Eficiente		
79	5	5	5	4	5	24	Eficiente	79	4	5	2	2	5	18	Bueno	79	2	3	2	3	2	12	Regular	79	3	3	3	2	4	15	Regular	69	Bueno		
80	4	5	3	5	5	22	Eficiente	80	5	5	2	2	3	17	Bueno	80	2	5	3	4	3	17	Bueno	80	4	3	5	3	4	19	Bueno	75	Bueno		
81	5	5	4	5	5	24	Eficiente	81	5	5	4	5	4	23	Eficiente	81	5	1	5	5	3	19	Bueno	81	5	3	4	5	1	18	Bueno	84	Eficiente		
82	5	5	3	5	5	23	Eficiente	82	5	5	2	2	3	17	Bueno	82	1	5	5	5	5	21	Eficiente	82	2	3	2	5	5	17	Bueno	78	Eficiente		
83	1	4	3	5	3	16	Bueno	83	5	3	2	5	3	18	Bueno	83	5	5	5	5	5	25	Eficiente	83	3	3	5	5	4	20	Bueno	79	Eficiente		
84	3	5	3	3	4	18	Bueno	84	4	4	2	3	3	16	Bueno	84	1	5	4	4	5	19	Bueno	84	1	1	2	4	5	13	Regular	66	Bueno		
85	1	4	3	5	5	18	Bueno	85	5	5	3	3	3	19	Bueno	85	4	5	5	5	5	24	Eficiente	85	2	1	5	5	2	15	Regular	76	Bueno		
86	1	5	5	5	5	21	Eficiente	86	5	5	3	3	5	21	Bueno	86	5	5	3	5	5	23	Eficiente	86	2	1	3	5	4	15	Regular	80	Eficiente		
87	2	3	4	2	1	12	Regular	87	2	3	1	1	3	10	Bueno	87	2	1	1	2	2	8	Ineficiente	87	2	1	2	2	1	8	Ineficiente	38	neficiente		
88	5	4	3	5	4	21	Eficiente	88	5	4	3	4	5	21	Bueno	88	4	5	5	5	5	24	Eficiente	88	5	4	4	5	4	22	Eficiente	88	Eficiente		
89	4	4	4	4	5	21	Eficiente	89	4	5	2	2	4	17	Bueno	89	5	5	5	4	5	24	Eficiente	89	5	1	4	5	4	19	Bueno	81	Eficiente		
90	4	4	5	5	5	23	Eficiente	90	5	5	2	2	5	19	Bueno	90	5	5	4	4	4	22	Eficiente	90	5	5	4	1	4	19	Bueno	83	Eficiente		
91	4	4	4	5	5	22	Eficiente	91	5	5	2	2	4	18	Bueno	91	1	5	5	5	5	21	Eficiente	91	5	4	5	2	4	20	Bueno	81	Eficiente		
92	3	4	4	5	5	21	Eficiente	92	5	5	2	2	4	18	Bueno	92	2	3	4	3	4	16	Bueno	92	5	3	3	3	5	19	Bueno	74	Bueno		
93	4	4	4	5	3	20	Bueno	93	5	3	2	2	4	16	Bueno	93	3	5	5	5	5	23	Eficiente	93	2	3	5	1	5	16	Bueno	75	Bueno		
94	4	4	3	5	4	20	Bueno	94	5	4	2	3	3	17	Bueno	94	1	5	3	2	5	16	Bueno	94	1	4	2	5	5	17	Bueno	70	Bueno		
95	5	4	5	4	5	23	Eficiente	95	5	5	3	3	5	21	Eficiente	95	2	3	5	2	5	17	Bueno	95	3	3	2	5	5	18	Bueno	79	Eficiente		
96	3	4	4	5	5	21	Eficiente	96	5	5	3	3	4	20	Bueno	96	5	2	3	5	3	18	Bueno	96	3	2	5	5	5	20	Bueno	79	Eficiente		
97	3	5	3	2	3	16	Bueno	97	5	3	3	3	3	17	Bueno	97	5	3	3	4	4	19	Bueno	97	3	2	4	3	5	17	Bueno	69	Bueno		
98	3	4	5	5	4	21	Eficiente	98	5	4	3	5	2	19	Bueno	98	5	3	5	4	5	22	Eficiente	98	3	1	4	5	5	18	Bueno	80	Eficiente		
99	3	2	5	4	4	18	Bueno	99	4	3	5	5	3	20	Bueno	99	5	4	4	3	4	20	Bueno	99	5	1	5	3	5	19	Bueno	77	Eficiente		
100	2	5	4	4	3	18	Bueno	100	4	4	5	5	5	23	Eficiente	100	4	5	4	5	4	22	Eficiente	100	2	5	3	3	5	18	Bueno	81	Eficiente		
101	5	4	4	5	1	19	Bueno	101	5	4	5	4	4	22	Eficiente	101	5	5	4	5	4	23	Eficiente	101	3	5	5	3	2	18	Bueno	82	Eficiente		
102	1	5	4	5	1	16	Bueno	102	5	1	4	3	4	17	Bueno	102	3	2	5	4	5	19	Bueno	102	5	2	4	2	3	16	Bueno	68	Bueno		
103	5	4	5	5	5	24	Eficiente	103	5	4	5	5	5	24	Eficiente	103	4	5	5	5	5	24	Eficiente	103	5	4	4	5	5	23	Eficiente	95	Eficiente		
104	5	2	5	5	3	20	Bueno	104	5	1	5	5	5	21	Eficiente	104	4	4	5	4	4	21	Eficiente	104	5	5	4	2	4	20					

106	1	3	5	5	1	15	Regular	106	5	4	5	5	1	20	Bueno	106	5	4	5	3	5	22	Eficiente	106	4	5	3	5	4	21	Eficiente	78	Eficiente	
107	3	2	3	5	1	14	Regular	107	5	4	5	4	1	19	Bueno	107	5	3	4	4	4	20	Bueno	107	5	4	4	5	4	22	Eficiente	75	Bueno	
108	2	5	2	2	3	14	Regular	108	4	3	4	5	2	18	Bueno	108	5	4	5	4	5	23	Eficiente	108	2	4	4	5	5	20	Bueno	75	Bueno	
109	2	4	4	5	5	20	Bueno	109	5	5	5	5	4	24	Eficiente	109	5	1	3	5	5	19	Bueno	109	5	2	3	5	2	17	Bueno	80	Eficiente	
110	1	5	4	5	5	20	Bueno	110	5	5	5	5	4	24	Eficiente	110	5	1	1	4	1	12	Regular	110	5	3	4	5	2	19	Bueno	75	Bueno	
111	5	2	5	3	5	20	Bueno	111	5	4	3	5	5	22	Eficiente	111	5	1	3	4	5	18	Bueno	111	5	2	4	5	4	20	Bueno	80	Eficiente	
112	5	2	5	5	5	22	Eficiente	112	5	5	5	5	5	25	Eficiente	112	5	1	5	4	5	20	Bueno	112	3	4	4	2	4	17	Bueno	84	Eficiente	
113	5	3	5	1	5	19	Bueno	113	1	5	5	5	5	21	Eficiente	113	2	5	2	4	2	15	Regular	113	3	5	4	3	5	20	Bueno	75	Bueno	
114	4	4	2	5	5	20	Bueno	114	5	5	5	3	2	20	Bueno	114	3	2	3	5	3	16	Bueno	114	3	2	5	4	2	16	Bueno	72	Bueno	
115	5	5	2	5	2	19	Bueno	115	5	2	3	5	2	17	Bueno	115	4	3	3	3	3	16	Bueno	115	2	2	3	5	2	14	Regular	66	Bueno	
116	5	5	2	5	3	20	Bueno	116	5	3	5	5	2	20	Bueno	116	5	3	4	4	4	20	Bueno	116	5	4	4	2	3	18	Bueno	78	Eficiente	
117	5	5	5	5	3	23	Eficiente	117	5	3	5	5	5	23	Eficiente	117	3	3	4	4	4	18	Bueno	117	2	4	4	2	2	4	16	Bueno	80	Eficiente
118	5	5	5	4	3	22	Eficiente	118	4	5	5	2	5	21	Eficiente	118	5	3	5	1	5	19	Bueno	118	5	3	5	1	4	18	Bueno	80	Eficiente	
119	5	5	5	4	3	22	Eficiente	119	4	1	2	5	5	17	Bueno	119	1	4	2	5	2	14	Regular	119	5	4	5	3	5	22	Eficiente	75	Bueno	
120	5	3	3	4	1	16	Bueno	120	4	1	3	3	3	14	Regular	120	3	3	2	3	2	13	Regular	120	3	1	3	3	2	12	Regular	55	Regular	
121	5	5	5	5	1	21	Eficiente	121	5	1	5	4	5	20	Bueno	121	3	2	5	5	5	20	Bueno	121	2	1	5	3	2	13	Regular	74	Bueno	
122	5	5	5	5	1	21	Eficiente	122	5	1	4	5	5	20	Bueno	122	3	4	4	5	4	20	Bueno	122	5	2	5	3	4	19	Bueno	80	Eficiente	
123	5	5	5	5	1	21	Eficiente	123	5	1	5	5	5	21	Eficiente	123	3	1	4	5	4	17	Bueno	123	1	3	5	1	4	14	Regular	73	Bueno	
124	5	5	5	5	1	21	Eficiente	124	5	4	5	3	5	22	Eficiente	124	3	5	3	5	3	19	Bueno	124	2	5	5	2	4	18	Bueno	80	Eficiente	
125	5	5	5	5	1	21	Eficiente	125	5	3	4	5	5	22	Eficiente	125	4	5	3	5	3	20	Bueno	125	1	2	5	5	3	16	Bueno	79	Eficiente	
126	5	5	5	5	1	21	Eficiente	126	5	1	5	5	5	21	Eficiente	126	3	5	5	5	5	23	Eficiente	126	2	3	5	3	2	15	Regular	80	Eficiente	
127	5	2	3	5	4	19	Bueno	127	5	3	5	4	3	20	Bueno	127	3	3	5	5	1	17	Bueno	127	4	3	5	5	4	21	Eficiente	77	Eficiente	
128	5	3	5	4	1	18	Bueno	128	5	1	4	2	5	17	Bueno	128	5	2	2	2	5	16	Bueno	128	1	3	2	5	4	15	Regular	66	Bueno	
129	5	3	5	5	1	19	Bueno	129	5	1	5	3	5	19	Bueno	129	5	1	5	2	5	18	Bueno	129	3	4	2	4	4	17	Bueno	73	Bueno	
130	5	3	5	5	2	20	Bueno	130	5	2	3	5	5	20	Bueno	130	4	1	5	5	5	20	Bueno	130	3	2	5	4	5	19	Bueno	79	Eficiente	
131	5	3	5	5	3	21	Bueno	131	5	3	5	5	5	23	Eficiente	131	4	2	5	5	5	21	Eficiente	131	3	2	5	4	2	16	Bueno	81	Eficiente	
132	4	5	3	5	3	20	Bueno	132	5	3	5	5	3	21	Eficiente	132	4	3	5	5	5	22	Eficiente	132	3	5	5	2	2	17	Bueno	80	Eficiente	
133	5	5	4	4	3	21	Eficiente	133	2	3	5	5	4	19	Bueno	133	2	5	5	3	5	20	Bueno	133	5	2	5	3	3	18	Bueno	78	Eficiente	
134	3	5	5	2	3	18	Bueno	134	4	3	5	5	5	22	Eficiente	134	3	4	5	5	5	22	Eficiente	134	5	3	5	2	4	19	Bueno	81	Eficiente	
135	4	1	2	3	3	13	Regular	135	3	3	5	5	2	18	Bueno	135	1	3	5	5	5	19	Bueno	135	5	3	5	1	4	18	Bueno	68	Bueno	
136	4	2	2	3	4	15	Regular	136	3	4	2	5	2	16	Bueno	136	1	3	5	2	5	16	Bueno	136	2	3	3	5	5	18	Bueno	65	Bueno	
137	4	2	3	4	4	17	Bueno	137	4	4	5	3	5	21	Eficiente	137	3	3	2	5	2	15	Regular	137	2	3	5	5	2	17	Bueno	70	Bueno	
138	4	3	4	5	4	20	Bueno	138	5	4	5	5	4	23	Eficiente	138	5	4	2	5	2	18	Bueno	138	3	3	5	3	2	16	Bueno	77	Bueno	
139	5	4	5	4	4	22	Eficiente	139	4	4	5	5	5	23	Eficiente	139	3	5	4	5	2	19	Bueno	139	4	4	5	4	4	21	Eficiente	85	Eficiente	
140	4	3	2	4	4	17	Bueno	140	1	4	5	5	4	19	Bueno	140	5	4	4	5	3	21	Eficiente	140	5	4	4	3	4	20	Bueno	77	Eficiente	
141	4	4	4	5	4	21	Eficiente	141	5	4	5	4	4	22	Eficiente	141	2	5	3	2	3	15	Regular	141	4	3	5	3	4	19	Bueno	77	Eficiente	
142	5	3	5	4	5	22	Eficiente	142	4	5	2	5	5	21	Eficiente	142	5	4	4	3	4	20	Bueno	142	5	5	4	3	4	21	Eficiente	84	Eficiente	
143	4	3	5	5	5	22	Eficiente	143	5	5	2	2	5	19	Bueno	143	3	4	2	2	2	13	Regular	143	5	4	2	1	3	15	Regular	69	Bueno	
144	5	4	3	5	5	22	Eficiente	144	5	5	4	5	3	22	Eficiente	144	1	3	2	3	5	14	Regular	144	5	5	4	4	4	22	Eficiente	80	Eficiente	
145	3	4	5	5	5	22	Eficiente	145	5	5	2	2	5	19	Bueno	145	1	2	5	2	5	15	Regular	145	5	5	2	1	4	17	Bueno	73	Bueno	
146	5	3	5	5	3	21	Eficiente	146	5	3	2	2	5	17	Bueno	146	1	2	5	2	5	15	Regular	146	5	3	2	3	5	18	Bueno	71	Bueno	
147	5	3	5	2	4	19	Bueno	147	3	4	2	3	5	17	Bueno	147	3	4	3	2	5	17	Bueno	147	3	5	2	3	2	15	Regular	68	Bueno	
148	4	4	3	5	5	21	Eficiente	148	5	5	3	3	3	19	Bueno	148	3	4	4	4	4	19	Bueno	148	2	4	4	3	2	15	Regular	74	Bueno	
149	3	4	5	5	5	22	Eficiente	149	5	5	4	3	5	22	Eficiente	149	3	4	4	5	4	20	Bueno	149	3	4	4	3	4	18	Bueno	82	Eficiente	
150	5	3	5	5	3	21	Eficiente	150	5	3	3	3	5	19	Bueno	150	3	4	2	4	2	15	Regular	150	5	5	4	2	2	18	Bueno	73	Bueno	
151	5	3	5	5	4	22	Eficiente	151	5	4	3	4	5	21	Eficiente	151	4	4	4	5	4	21	Eficiente	151	3	5	5	2	5	20	Bueno	84	Eficiente	
152	2	2	5	3	4	16	Regular	152	3	4	4	4	5	20	Bueno	152	2	4	5	5	5	21	Eficiente	152	5	2	5	4	5	21	Eficiente	78	Eficiente	
153	1	2	3	2	1	9	Ineficiente	153	2	1	1	3	2	9	ineficiente	153	2	1	3	4	3	13	Regular	153	3	1	4	2	4	14	Regular	45	Regular	
154	4	5	5	4	4	22	Eficiente	154	5	4	5	5	5	24	Eficiente	154	5	5	5	4	3	22	Eficiente	154	5	4	4	3	4	20	Bueno	88	Eficiente	
155	3	4	5	2	3	17	Bueno	155	2	4	3	3	5	17	Bueno	155	2	5	2	4	5	18	Bueno	155	3	4	4	4	3	18	Bueno	70	Bueno	
156	5	4	4	3	5	21	Eficiente	156	5	5	3	2	4	19	Bueno	156	4	5	3	4	5	21	Eficiente	156	5	5	4	5	2	21	Eficiente	82	Eficiente	
157	3	4	4	2	5	18	Bueno	157	2	5	2	2	4	15	Regular	157	5	1	5	5	5	21	Eficiente	157	3	2	5	2	4	16	Bueno	70	Bueno	
158	3	4	4	4	5	20	Bueno	158	2	5	2	4	4	17	Bueno	158	4	4	4	3	4	19	Bueno	158	2	2	3	3	4	14	Regular	70	Bueno	

159	5	4	4	5	4	22	Eficiente	159	4	4	4	5	4	21	Eficiente	159	4	4	5	4	5	22	Eficiente	159	5	5	4	4	2	20	Bueno	85	Eficiente
160	3	5	4	1	2	15	Regular	160	1	2	5	5	4	17	Bueno	160	1	2	5	4	5	17	Bueno	160	2	4	4	3	2	15	Regular	64	Bueno
161	2	2	5	1	2	12	Regular	161	1	2	5	5	5	18	Bueno	161	3	4	5	2	5	19	Bueno	161	3	4	2	3	4	16	Bueno	65	Bueno
162	5	2	5	4	4	20	Bueno	162	5	4	5	4	5	23	Eficiente	162	5	5	4	4	4	22	Eficiente	162	5	4	4	3	4	20	Bueno	85	Eficiente
163	1	2	5	3	4	15	Regular	163	3	4	4	4	5	20	Bueno	163	3	4	4	4	4	19	Bueno	163	1	3	4	3	3	14	Regular	68	Bueno
164	5	2	5	3	4	19	Bueno	164	3	4	4	4	5	20	Bueno	164	3	4	5	3	2	17	Bueno	164	2	5	3	4	2	16	Bueno	72	Bueno
165	1	2	5	3	4	15	Regular	165	3	4	2	2	5	16	Bueno	165	4	1	2	4	2	13	Regular	165	2	4	4	3	4	17	Bueno	61	Bueno
166	3	4	5	4	1	17	Bueno	166	4	1	2	3	5	15	Regular	166	4	5	3	4	3	19	Bueno	166	3	4	4	2	4	17	Bueno	68	Bueno
167	2	5	5	3	5	20	Bueno	167	4	5	3	3	5	20	Bueno	167	5	4	3	2	3	17	Bueno	167	4	5	2	1	2	14	Regular	71	Bueno
168	5	4	5	3	4	21	Eficiente	168	5	4	3	3	5	20	Bueno	168	5	5	3	2	1	16	Bueno	168	4	5	2	1	4	20	Bueno	77	Eficiente
169	5	2	5	5	5	22	Eficiente	169	2	5	5	2	5	19	Bueno	169	4	5	2	4	2	17	Bueno	169	5	4	4	2	1	16	Bueno	74	Bueno
170	5	4	5	4	3	21	Eficiente	170	4	5	4	4	5	22	Bueno	170	5	5	4	5	2	21	Eficiente	170	4	2	5	2	4	17	Bueno	81	Eficiente
171	3	5	4	4	4	20	Bueno	171	4	5	4	4	5	22	Bueno	171	5	4	4	5	4	22	Eficiente	171	1	2	5	4	4	16	Bueno	80	Eficiente
172	3	4	4	5	4	20	Bueno	172	5	4	4	4	4	21	Bueno	172	1	2	5	5	5	18	Bueno	172	3	4	5	1	4	17	Bueno	76	Bueno
173	3	5	4	4	4	20	Bueno	173	3	4	4	4	4	19	Bueno	173	5	2	5	4	5	21	Eficiente	173	4	4	4	3	5	20	Bueno	80	Eficiente
174	2	5	2	5	4	18	Bueno	174	5	2	4	4	5	20	Bueno	174	3	4	5	4	5	21	Eficiente	174	4	2	4	3	2	15	Regular	74	Bueno
175	1	2	3	3	4	13	Regular	175	2	2	4	4	1	13	Regular	175	3	1	4	1	2	11	Regular	175	2	2	4	2	2	12	Regular	49	Regular
176	1	2	5	4	4	16	Bueno	176	4	4	4	5	5	22	Eficiente	176	2	2	5	4	5	18	Bueno	176	2	4	4	1	4	15	Regular	71	Bueno
177	3	4	5	5	5	22	Eficiente	177	5	5	5	2	5	22	Eficiente	177	1	2	5	4	3	15	Regular	177	2	4	4	2	4	16	Bueno	75	Bueno
178	3	4	4	5	5	21	Eficiente	178	5	3	5	5	4	22	Eficiente	178	2	1	3	4	5	15	Regular	178	3	4	4	2	5	18	Bueno	76	Bueno
179	3	4	2	1	5	15	Regular	179	1	3	5	2	4	15	Regular	179	2	1	3	4	3	13	Regular	179	2	3	4	2	2	13	Regular	56	Bueno
180	3	4	4	5	5	21	Eficiente	180	5	5	4	5	4	23	Eficiente	180	2	5	3	3	3	16	Bueno	180	5	3	2	2	2	14	Regular	74	Bueno
181	3	4	4	5	5	21	Eficiente	181	5	5	5	5	4	24	Eficiente	181	2	5	2	5	2	16	Bueno	181	5	5	5	2	4	21	Eficiente	82	Eficiente
182	3	5	4	4	5	21	Eficiente	182	4	5	5	5	4	23	Eficiente	182	2	5	2	3	2	14	Regular	182	2	1	3	3	4	13	Regular	71	Bueno
183	2	2	3	5	5	17	Bueno	183	5	3	5	5	5	23	Eficiente	183	3	2	4	3	4	16	Bueno	183	2	3	3	1	5	14	Regular	70	Bueno
184	1	2	5	5	5	18	Bueno	184	5	5	5	5	5	25	Eficiente	184	1	3	4	2	4	14	Regular	184	2	5	2	2	2	13	Regular	70	Bueno
185	5	5	4	4	5	23	Eficiente	185	4	5	5	4	4	22	Eficiente	185	2	2	3	2	3	12	Regular	185	2	5	2	2	2	13	Regular	70	Bueno
186	5	3	5	4	4	21	Eficiente	186	5	4	4	3	5	21	Eficiente	186	5	4	4	5	4	22	Eficiente	186	5	3	4	4	2	18	Bueno	82	Eficiente
187	5	3	5	3	3	19	Bueno	187	3	3	3	2	5	16	Bueno	187	2	4	4	4	4	18	Bueno	187	1	3	4	2	2	12	Regular	65	Bueno
188	5	3	5	5	5	23	Eficiente	188	5	5	2	3	5	20	Bueno	188	2	1	3	3	3	12	Regular	188	2	2	3	2	2	11	Regular	66	Bueno
189	5	5	4	3	4	21	Eficiente	189	4	4	3	3	4	18	Bueno	189	2	5	3	4	3	17	Bueno	189	2	4	2	2	4	14	Regular	70	Bueno
190	5	5	4	3	2	19	Bueno	190	4	2	3	4	4	17	Bueno	190	4	5	2	4	2	17	Bueno	190	5	4	4	2	4	19	Bueno	72	Bueno
191	5	5	4	3	4	21	Eficiente	191	3	4	4	4	4	19	Bueno	191	2	1	4	4	4	15	Regular	191	4	4	4	2	5	19	Bueno	74	Bueno
192	4	4	4	3	4	19	Bueno	192	3	4	4	4	4	19	Bueno	192	2	1	5	4	5	17	Bueno	192	5	4	4	2	2	17	Bueno	72	Bueno
193	5	4	5	3	5	22	Eficiente	193	4	5	4	5	5	23	Eficiente	193	4	5	3	4	4	20	Bueno	193	4	4	4	5	3	20	Bueno	85	Eficiente
194	5	4	5	4	2	20	Bueno	194	2	4	5	5	5	21	Eficiente	194	4	5	3	4	3	19	Bueno	194	5	4	4	4	3	20	Bueno	80	Eficiente
195	4	4	4	5	2	19	Bueno	195	4	2	5	4	4	19	Bueno	195	5	5	4	4	2	20	Bueno	195	4	4	4	4	5	21	Eficiente	79	Eficiente
196	4	4	4	2	4	18	Bueno	196	2	4	4	4	4	18	Bueno	196	2	5	2	4	2	15	Regular	196	3	5	4	3	2	17	Bueno	68	Bueno
197	4	5	4	3	4	20	Bueno	197	3	4	4	4	4	19	Bueno	197	3	4	5	4	5	21	Eficiente	197	3	4	5	4	4	20	Bueno	80	Eficiente
198	4	2	4	5	5	20	Bueno	198	5	5	4	3	4	21	Eficiente	198	2	2	3	3	3	13	Regular	198	2	2	3	5	3	15	Regular	69	Bueno
199	4	4	4	3	4	19	Bueno	199	3	4	5	5	4	21	Eficiente	199	5	2	1	4	5	17	Bueno	199	2	4	4	5	5	20	Bueno	77	Eficiente
200	4	4	4	5	2	19	Bueno	200	5	2	5	4	4	20	Bueno	200	5	2	5	4	5	21	Eficiente	200	2	4	4	2	2	14	Regular	74	Bueno
201	5	3	3	5	3	19	Bueno	201	5	3	4	4	3	19	Bueno	201	2	5	5	4	5	21	Eficiente	201	3	4	4	4	2	17	Bueno	76	Bueno
202	4	5	5	5	4	23	Eficiente	202	5	4	4	4	5	22	Eficiente	202	4	5	3	4	4	20	Bueno	202	3	5	4	3	5	20	Bueno	85	Eficiente
203	4	5	1	3	4	17	Bueno	203	3	4	3	4	4	18	Bueno	203	3	4	4	5	3	19	Bueno	203	2	2	5	3	4	16	Bueno	70	Bueno
204	4	2	3	3	5	17	Bueno	204	3	5	4	5	1	18	Bueno	204	3	4	4	5	4	20	Bueno	204	1	2	5	3	2	13	Regular	68	Bueno
205	5	3	5	3	4	20	Bueno	205	3	4	5	4	5	21	Eficiente	205	5	4	4	4	4	21	Eficiente	205	5	3	4	4	4	20	Bueno	82	Eficiente
206	5	4	5	4	4	22	Eficiente	206	4	5	3	4	5	21	Eficiente	206	4	5	3	4	3	19	Bueno	206	4	4	3	2	5	18	Bueno	80	Eficiente
207	2	5	1	2	4	14	Regular	207	5	4	4	4	4	21	Eficiente	207	5	4	4	5	4	22	Eficiente	207	4	4	4	4	2	18	Bueno	75	Bueno
208	3	2	5	2	4	16	Bueno	208	5	4	4	4	5	22	Eficiente	208	5	4	4	3	4	20	Bueno	208	4	4	3	5	3	19	Bueno	77	Eficiente
209	5	2	5	4	4	20	Bueno	209	3	5	4	4	5	21	Eficiente	209	4	3	4	5	4	20	Bueno	209	5	4	5	2	5	21	Bueno	82	Eficiente
210	3	4	5	5	3	20	Bueno	210	4	3	4	3	5	19	Bueno	210	5	2	3	5	3	18	Bueno	210	5	4	5	4	3	21	Bueno	78	Eficiente
211	3	4	4	3	2	16	Bueno	211	5	5	3	4	4	21	Eficiente	211	3	4	4	5	4	20	Bueno	211	2	5	5	4	5	21	Bueno	78	Eficiente

212	3	4	4	5	4	20	Bueno	212	5	4	4	4	5	22	Bueno	212	4	5	5	2	5	21	Eficiente	212	4	5	4	4	5	22	Bueno	85	Eficiente
213	4	5	5	2	4	20	Bueno	213	2	4	4	4	4	18	Bueno	213	5	4	4	3	4	20	Bueno	213	3	4	5	3	5	20	Bueno	78	Eficiente
214	4	5	1	3	4	17	Bueno	214	3	4	4	4	1	16	Bueno	214	3	4	4	4	4	19	Bueno	214	3	4	4	5	3	19	Bueno	71	Bueno
215	4	4	1	5	5	19	Bueno	215	5	5	4	5	4	23	Eficiente	215	5	5	4	4	4	22	Eficiente	215	1	3	4	3	3	14	Regular	78	Eficiente
216	4	3	5	3	2	17	Bueno	216	3	2	5	5	5	20	Bueno	216	4	5	5	4	5	23	Eficiente	216	5	4	4	5	4	22	Eficiente	82	Eficiente
217	2	4	1	5	2	14	Regular	217	5	3	5	4	1	18	Bueno	217	5	3	5	4	5	22	Eficiente	217	3	4	4	5	2	18	Bueno	72	Bueno
218	5	5	1	5	3	19	Bueno	218	5	3	4	4	4	20	Bueno	218	5	3	4	4	5	22	Eficiente	218	5	4	4	5	2	20	Bueno	80	Eficiente
219	3	2	5	5	4	19	Bueno	219	5	4	4	3	5	21	Eficiente	219	5	3	2	4	4	18	Bueno	219	5	2	4	3	2	16	Bueno	74	Bueno
220	2	2	5	3	4	16	Bueno	220	3	4	4	4	5	20	Bueno	220	3	4	4	4	4	19	Bueno	220	3	4	4	3	1	15	Regular	70	Bueno
221	1	2	5	3	5	16	Bueno	221	3	5	4	5	5	22	Eficiente	221	3	5	4	4	4	20	Bueno	221	3	5	4	3	2	17	Bueno	75	Bueno
222	4	2	5	3	4	18	Bueno	222	3	2	5	3	5	18	Bueno	222	3	4	5	5	5	22	Eficiente	222	3	2	5	5	2	17	Bueno	75	Bueno
223	3	4	5	3	2	17	Bueno	223	2	5	3	4	5	19	Bueno	223	2	2	4	3	3	14	Regular	223	4	2	3	5	2	16	Bueno	66	Bueno
224	5	5	4	5	4	23	Eficiente	224	3	4	4	5	5	21	Eficiente	224	4	4	4	5	4	21	Eficiente	224	3	5	4	4	4	20	Bueno	85	Eficiente
225	3	4	4	5	4	20	Bueno	225	5	4	4	5	4	22	Eficiente	225	2	5	4	4	4	19	Bueno	225	2	4	4	4	3	17	Bueno	78	Eficiente
226	4	5	4	3	4	20	Bueno	226	3	2	5	5	4	19	Bueno	226	4	3	5	4	4	20	Bueno	226	5	4	4	2	5	20	Bueno	79	Eficiente
227	5	5	3	5	4	22	Eficiente	227	5	4	5	4	4	22	Eficiente	227	4	5	5	4	3	21	Eficiente	227	5	3	4	4	4	20	Bueno	85	Eficiente
228	5	4	3	5	3	20	Bueno	228	5	3	4	4	3	19	Bueno	228	3	4	4	5	4	20	Bueno	228	5	4	4	3	3	19	Bueno	78	Eficiente
229	2	5	3	5	4	19	Bueno	229	5	4	4	4	3	20	Bueno	229	2	4	4	4	4	18	Bueno	229	3	4	4	3	1	15	Regular	72	Bueno
230	4	1	5	3	4	17	Bueno	230	3	4	4	4	5	20	Bueno	230	3	4	4	5	4	20	Bueno	230	4	5	4	3	4	20	Bueno	77	Eficiente
231	3	5	4	3	5	20	Bueno	231	3	5	4	5	4	21	Eficiente	231	3	4	4	5	4	20	Bueno	231	3	2	5	3	2	15	Regular	76	Bueno
232	5	5	3	3	3	19	Bueno	232	3	4	5	3	4	19	Bueno	232	3	5	4	5	4	21	Eficiente	232	4	4	5	3	4	20	Bueno	79	Eficiente
233	5	2	3	2	2	14	Regular	233	4	4	3	5	3	19	Bueno	233	5	4	5	5	5	24	Eficiente	233	5	4	4	5	5	23	Eficiente	80	Eficiente
234	2	5	3	5	2	17	Bueno	234	5	2	1	5	3	16	Bueno	234	3	4	2	5	4	18	Bueno	234	2	2	4	4	3	15	Regular	66	Bueno
235	4	3	5	5	2	19	Bueno	235	5	2	5	5	5	22	Eficiente	235	5	3	4	3	4	19	Bueno	235	4	5	3	5	3	20	Bueno	80	Eficiente
236	4	5	2	2	5	18	Bueno	236	4	5	5	2	2	18	Bueno	236	2	2	3	4	3	14	Regular	236	2	4	2	2	2	12	Regular	62	Bueno
237	3	3	4	4	5	19	Bueno	237	4	5	2	3	2	16	Bueno	237	2	5	4	4	4	19	Bueno	237	2	4	4	2	4	16	Bueno	70	Bueno
238	3	4	5	5	4	21	Eficiente	238	3	4	5	4	5	21	Eficiente	238	5	4	4	5	4	22	Eficiente	238	4	4	5	5	3	21	Eficiente	85	Eficiente
239	2	2	5	3	4	16	Bueno	239	3	4	4	2	5	18	Bueno	239	3	4	4	5	4	20	Bueno	239	3	2	5	3	3	16	Bueno	70	Bueno
240	1	2	5	1	3	12	Regular	240	1	3	4	3	5	16	Bueno	240	3	4	4	4	4	19	Bueno	240	5	3	4	3	3	18	Bueno	65	Bueno
241	1	2	5	2	2	12	Regular	241	2	2	3	4	5	16	Bueno	241	3	5	4	4	4	20	Bueno	241	5	4	4	2	3	18	Bueno	66	Bueno
242	3	4	5	3	4	19	Bueno	242	2	4	4	4	5	19	Bueno	242	2	2	5	4	5	18	Bueno	242	3	4	4	1	2	14	Regular	70	Bueno
243	3	4	4	5	4	20	Bueno	243	4	2	4	5	4	19	Bueno	243	3	2	5	4	5	19	Bueno	243	3	5	4	3	4	19	Bueno	77	Eficiente
244	5	4	4	3	4	20	Bueno	244	3	5	5	3	4	20	Bueno	244	4	5	3	5	4	21	Eficiente	244	3	2	5	3	5	18	Bueno	79	Eficiente
245	4	5	4	2	4	19	Bueno	245	4	4	3	5	4	20	Bueno	245	3	5	3	4	3	18	Bueno	245	4	5	5	3	5	22	Eficiente	79	Eficiente
246	5	5	3	4	4	21	Eficiente	246	5	4	3	4	5	21	Eficiente	246	4	5	3	5	3	20	Bueno	246	3	4	5	4	4	20	Bueno	82	Eficiente
247	5	2	1	3	4	15	Bueno	247	3	2	4	2	3	14	Regular	247	3	3	2	4	2	14	Regular	247	2	2	4	2	5	15	Regular	58	Bueno
248	2	5	3	1	3	14	Bueno	248	5	3	4	3	3	18	Bueno	248	5	4	2	4	2	17	Bueno	248	5	3	4	4	5	21	Eficiente	70	Bueno
249	4	5	5	2	3	19	Bueno	249	4	5	3	4	5	21	Eficiente	249	2	5	2	3	2	14	Regular	249	5	3	3	2	5	18	Bueno	72	Bueno
250	3	4	3	5	4	19	Bueno	250	5	4	4	4	3	20	Bueno	250	3	4	4	5	4	20	Bueno	250	3	4	4	5	5	21	Eficiente	80	Eficiente
251	5	3	4	2	4	18	Bueno	251	5	4	4	4	4	21	Eficiente	251	5	4	5	4	5	23	Eficiente	251	5	4	4	3	4	20	Bueno	82	Eficiente
252	4	2	4	5	2	17	Bueno	252	5	4	4	4	4	21	Eficiente	252	3	4	5	4	5	21	Eficiente	252	5	5	4	5	2	21	Eficiente	80	Eficiente
253	2	5	5	5	2	19	Bueno	253	5	2	4	5	5	21	Eficiente	253	5	1	2	4	2	14	Regular	253	5	2	4	5	3	19	Bueno	73	Bueno
254	3	5	5	1	1	15	Bueno	254	1	1	5	4	5	16	Bueno	254	5	1	3	5	3	17	Bueno	254	1	1	5	5	5	17	Bueno	65	Bueno
255	4	5	1	2	4	16	Bueno	255	3	4	4	4	1	16	Bueno	255	5	5	4	4	4	22	Eficiente	255	3	4	4	5	5	21	Eficiente	75	Bueno
256	3	5	3	3	4	18	Bueno	256	3	4	4	4	3	18	Bueno	256	5	2	4	4	4	19	Bueno	256	3	4	4	1	3	15	Regular	70	Bueno
257	2	3	1	3	4	13	Bueno	257	3	4	4	4	1	16	Bueno	257	1	1	5	4	5	16	Bueno	257	3	5	4	2	3	17	Bueno	62	Bueno
258	5	3	2	4	5	19	Bueno	258	4	5	4	5	2	20	Bueno	258	2	5	4	5	4	20	Bueno	258	4	5	5	3	2	19	Bueno	78	Eficiente
259	4	2	3	2	2	13	Bueno	259	2	2	5	5	3	17	Bueno	259	3	3	5	5	5	21	Eficiente	259	1	2	5	5	1	14	Regular	65	Bueno
260	5	4	4	1	2	16	Bueno	260	1	2	5	4	4	16	Bueno	260	5	4	5	3	5	22	Eficiente	260	3	5	3	5	1	17	Bueno	71	Bueno
261	1	4	4	3	4	16	Bueno	261	3	3	4	4	4	18	Bueno	261	2	5	2	3	5	17	Bueno	261	3	5	1	3	2	14	Regular	65	Bueno
262	5	5	5	3	4	22	Eficiente	262	3	5	4	4	5	21	Eficiente	262	5	4	4	3	4	20	Bueno	262	4	5	3	5	3	20	Bueno	83	Eficiente
263	3	2	5	2	5	17	Bueno	263	2	4	4	5	5	20	Bueno	263	3	4	2	2	4	15	Regular	263	3	1	2	2	5	13	Regular	65	Bueno

264	2	2	5	4	2	15	Regular	264	1	2	4	5	5	17	Bueno	264	4	5	4	2	4	19	Bueno	264	2	4	2	5	3	16	Bueno	67	Bueno
265	1	2	5	2	2	12	Regular	265	1	2	5	4	5	17	Bueno	265	2	2	5	2	5	16	Bueno	265	2	3	2	1	5	13	Regular	58	Bueno
266	1	2	3	2	4	12	Regular	266	2	4	3	4	2	15	Regular	266	1	2	5	1	2	11	Regular	266	4	2	1	2	2	11	Regular	49	Regular
267	3	4	5	3	4	19	Bueno	267	3	4	4	4	5	20	Bueno	267	2	4	4	2	4	16	Bueno	267	5	3	4	3	5	20	Bueno	75	Bueno
268	3	4	4	5	5	21	Eficiente	268	5	5	4	5	4	23	Eficiente	268	3	4	4	4	4	19	Bueno	268	2	2	4	5	3	16	Bueno	79	Eficiente
269	3	4	4	3	2	16	Bueno	269	3	2	5	5	4	19	Bueno	269	5	5	4	5	4	23	Eficiente	269	3	3	5	3	3	17	Bueno	75	Bueno
270	3	4	2	5	2	16	Bueno	270	5	2	5	4	2	18	Bueno	270	3	2	5	4	5	19	Bueno	270	4	3	2	5	3	17	Bueno	70	Bueno
271	4	1	2	5	2	14	Regular	271	5	2	2	5	2	16	Bueno	271	5	2	5	3	5	20	Bueno	271	4	4	3	5	2	18	Bueno	68	Bueno
272	3	5	3	4	2	17	Bueno	272	5	4	5	5	3	22	Eficiente	272	5	4	4	3	4	20	Bueno	272	5	4	3	5	2	19	Bueno	78	Eficiente
273	4	4	3	5	2	18	Bueno	273	5	2	5	4	3	19	Bueno	273	5	4	4	4	4	21	Eficiente	273	5	5	3	4	5	22	Eficiente	80	Eficiente
274	2	5	5	2	4	18	Bueno	274	2	4	4	4	5	19	Bueno	274	3	4	4	5	4	20	Bueno	274	4	5	1	3	5	18	Bueno	75	Bueno
275	4	5	4	3	4	20	Bueno	275	3	4	5	4	5	21	Eficiente	275	5	5	4	5	4	23	Eficiente	275	4	5	5	3	4	21	Eficiente	85	Eficiente
276	5	5	5	5	5	25	Eficiente	276	5	5	4	5	5	24	Eficiente	276	3	2	5	4	4	18	Bueno	276	2	4	4	2	1	13	Regular	80	Eficiente
277	4	5	4	3	3	19	Bueno	277	3	4	5	5	4	21	Eficiente	277	2	4	3	4	3	16	Bueno	277	3	4	4	4	5	20	Bueno	76	Bueno
278	4	5	4	5	2	20	Bueno	278	5	2	5	5	4	21	Eficiente	278	2	4	4	4	4	18	Bueno	278	5	5	4	2	5	21	Eficiente	80	Eficiente
279	5	5	5	1	2	18	Bueno	279	3	2	5	4	5	19	Bueno	279	2	4	4	5	4	19	Bueno	279	5	2	5	4	5	21	Eficiente	77	Eficiente
280	3	4	4	1	5	17	Bueno	280	4	5	4	5	4	22	Eficiente	280	3	5	4	5	4	21	Eficiente	280	5	2	5	4	2	18	Bueno	78	Eficiente
281	3	4	6	1	2	16	Bueno	281	4	2	5	5	6	22	Eficiente	281	3	2	5	5	5	20	Bueno	281	3	3	5	4	2	17	Bueno	75	Bueno
282	4	5	5	5	2	21	Eficiente	282	4	2	5	4	2	17	Bueno	282	4	2	5	5	5	21	Eficiente	282	3	5	5	5	3	21	Eficiente	80	Eficiente
283	3	4	3	5	5	20	Bueno	283	5	3	2	5	5	20	Bueno	283	5	3	5	4	3	20	Bueno	283	4	3	5	5	3	20	Bueno	80	Eficiente
284	3	4	5	5	5	22	Eficiente	284	3	5	5	5	5	23	Eficiente	284	3	4	4	5	4	20	Bueno	284	4	5	4	5	3	21	Eficiente	86	Eficiente
285	1	3	4	5	5	18	Bueno	285	4	5	3	5	4	21	Eficiente	285	3	4	4	5	4	20	Bueno	285	4	4	5	3	3	19	Bueno	78	Eficiente
286	2	2	3	5	5	17	Bueno	286	5	3	2	5	5	20	Bueno	286	4	4	4	4	3	19	Bueno	286	4	4	5	1	1	15	Regular	71	Bueno
287	2	4	4	5	5	20	Bueno	287	5	3	5	4	5	22	Eficiente	287	5	4	4	4	3	20	Bueno	287	4	4	5	2	4	19	Bueno	81	Eficiente
288	5	4	4	4	5	22	Eficiente	288	5	4	5	5	4	23	Eficiente	288	4	4	5	4	5	22	Eficiente	288	5	4	2	5	5	21	Eficiente	88	Eficiente
289	5	2	4	5	5	21	Eficiente	289	1	1	4	5	4	15	Regular	289	4	4	5	5	5	23	Eficiente	289	2	5	3	3	5	18	Bueno	77	Eficiente
290	5	2	4	5	5	21	Eficiente	290	2	4	5	5	5	21	Eficiente	290	4	4	5	4	5	22	Eficiente	290	2	4	5	4	3	18	Bueno	82	Eficiente
291	1	1	5	4	5	16	Bueno	291	2	1	5	5	5	18	Bueno	291	4	2	5	3	3	17	Bueno	291	5	3	5	3	3	19	Bueno	70	Bueno
292	2	4	4	4	5	19	Bueno	292	5	1	4	5	3	18	Bueno	292	4	4	1	5	2	16	Bueno	292	3	2	5	3	3	16	Bueno	69	Bueno
293	3	4	4	5	5	21	Eficiente	293	5	1	5	5	5	21	Eficiente	293	4	4	5	4	2	19	Bueno	293	3	5	5	3	2	18	Bueno	79	Eficiente
294	3	4	4	5	5	21	Eficiente	294	5	1	4	4	4	18	Bueno	294	5	5	5	5	3	23	Eficiente	294	3	5	3	3	2	16	Bueno	78	Eficiente
295	3	5	4	2	5	19	Bueno	295	5	2	3	2	5	17	Bueno	295	5	3	2	1	3	14	Regular	295	5	3	2	4	2	16	Bueno	66	Bueno
296	3	4	5	5	5	22	Eficiente	296	5	4	5	5	5	24	Eficiente	296	5	2	5	4	3	19	Bueno	296	5	5	3	4	4	21	Eficiente	86	Eficiente
297	5	2	5	4	5	21	Eficiente	297	5	4	3	5	4	21	Eficiente	297	5	2	1	5	4	17	Bueno	297	5	4	3	3	4	19	Bueno	78	Eficiente
298	5	4	4	5	1	19	Bueno	298	2	3	5	4	5	19	Bueno	298	5	4	5	5	3	22	Eficiente	298	4	3	3	3	3	16	Bueno	76	Bueno
299	5	4	4	3	4	20	Bueno	299	4	4	3	5	5	21	Eficiente	299	5	5	4	4	5	23	Eficiente	299	4	5	5	4	2	20	Bueno	84	Eficiente
300	5	5	4	3	3	20	Bueno	300	3	5	4	2	5	19	Bueno	300	5	2	4	5	3	19	Bueno	300	4	5	4	4	3	20	Bueno	78	Eficiente
301	3	4	5	5	4	21	Eficiente	301	3	2	5	4	4	18	Bueno	301	5	4	5	5	4	23	Eficiente	301	4	5	4	5	3	21	Eficiente	83	Eficiente
302	5	5	5	3	5	23	Eficiente	302	3	4	4	3	5	19	Bueno	302	5	3	5	4	5	22	Eficiente	302	4	5	5	3	4	21	Eficiente	85	Eficiente
303	5	3	4	5	3	20	Bueno	303	5	1	4	4	4	18	Bueno	303	5	3	4	5	4	21	Eficiente	303	4	2	5	4	3	18	Bueno	77	Eficiente
304	5	4	4	3	4	20	Bueno	304	1	4	3	3	4	15	Regular	304	5	2	4	4	2	17	Bueno	304	2	4	5	3	2	16	Bueno	68	Bueno
305	3	4	4	4	5	20	Bueno	305	2	2	4	3	5	16	Bueno	305	4	5	4	5	2	20	Bueno	305	4	2	5	3	3	17	Bueno	73	Bueno
306	3	5	4	5	3	20	Bueno	306	3	5	5	3	5	21	Eficiente	306	5	4	4	3	2	18	Bueno	306	4	2	5	4	1	16	Bueno	75	Bueno
307	3	2	5	4	3	17	Bueno	307	5	4	4	3	2	18	Bueno	307	3	2	5	5	2	17	Bueno	307	2	3	5	4	2	16	Bueno	68	Bueno
308	4	4	3	5	3	19	Bueno	308	3	4	4	4	4	19	Bueno	308	5	3	5	4	3	20	Bueno	308	5	3	5	4	4	21	Eficiente	79	Eficiente
309	5	4	4	3	4	20	Bueno	309	3	5	4	4	5	21	Eficiente	309	2	5	2	4	5	18	Bueno	309	5	4	2	4	4	19	Bueno	78	Eficiente
310	3	4	4	5	4	20	Bueno	310	3	4	5	4	5	21	Eficiente	310	4	3	5	4	2	18	Bueno	310	3	2	3	4	4	16	Bueno	75	Bueno
311	1	5	4	4	4	18	Bueno	311	2	2	3	2	4	13	Regular	311	4	3	1	5	1	14	Regular	311	2	2	2	5	4	15	Regular	60	Bueno
312	3	5	5	5	4	22	Eficiente	312	2	4	4	4	5	19	Bueno	312	4	5	2	5	3	19	Bueno	312	4	2	5	4	4	19	Bueno	79	Eficiente
313	1	2	3	5	4	15	Regular	313	2	4	2	4	5	17	Bueno	313	4	2	3	4	3	16	Bueno	313	3	2	2	2	3	12	Regular	60	Bueno
314	4	4	5	5	4	22	Eficiente	314	5	4	4	4	3	20	Bueno	314	4	5	4	5	3	21	Eficiente	314	2	5	2	4	5	18	Bueno	81	Eficiente
315	5	5	5	5	4	24	Eficiente	315	2	4	4	4	5	19	Bueno	315	5	5	5	5	3	23	Eficiente	315	2	2	1	2	2	9	Ineficien	75	Bueno
316	5	5	5	5	4	24	Eficiente	316	2	4	4	4	5	19	Bueno	316	5	5	5	5	3	23	Eficiente	316	4	2	3	2	5	16	Bueno	82	Eficiente

317	5	1	3	5	4	18	Bueno	317	5	4	3	4	5	21	Eficiente	317	4	5	5	5	4	23	Eficiente	317	4	4	3	5	4	20	Bueno	82	Eficiente
318	2	5	3	4	4	18	Bueno	318	3	5	5	4	4	21	Eficiente	318	5	5	5	4	3	22	Eficiente	318	4	4	3	2	2	15	Regular	76	Bueno
319	2	5	5	3	1	16	Bueno	319	5	4	3	5	5	22	Eficiente	319	5	5	4	3	4	21	Eficiente	319	5	4	3	4	4	20	Bueno	79	Eficiente
320	2	5	2	5	2	16	Bueno	320	2	5	3	1	5	16	Bueno	320	5	5	3	2	1	16	Bueno	320	5	2	1	2	2	12	Regular	60	Bueno
321	3	5	4	4	2	18	Bueno	321	2	5	3	3	5	18	Bueno	321	5	5	3	2	2	17	Bueno	321	2	3	2	4	5	16	Bueno	69	Bueno
322	3	3	4	3	3	16	Bueno	322	2	5	2	5	5	19	Bueno	322	5	5	4	3	2	19	Bueno	322	3	4	3	4	5	19	Bueno	73	Bueno
323	2	2	3	4	5	16	Bueno	323	3	4	4	4	3	18	Bueno	323	5	5	4	4	2	20	Bueno	323	4	5	3	4	5	21	Eficiente	75	Bueno
324	2	4	4	5	4	19	Bueno	324	1	3	4	3	4	15	Regular	324	4	2	2	5	1	14	Regular	324	5	5	5	5	5	25	Eficiente	73	Bueno
325	5	4	4	2	5	20	Bueno	325	5	4	3	2	5	19	Bueno	325	5	3	4	5	3	20	Bueno	325	5	4	5	2	3	19	Bueno	78	Eficiente
326	5	4	5	3	3	20	Bueno	326	4	4	4	5	5	22	Eficiente	326	4	3	4	4	5	20	Bueno	326	2	4	4	5	3	18	Bueno	80	Eficiente
327	5	2	5	3	5	20	Bueno	327	2	4	4	2	3	15	2	327	5	3	2	5	3	18	Bueno	327	2	3	4	2	5	16	Bueno	69	Bueno

Anexo 6: FICHA DE Validación de Expertos

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: M. D. MEDO ORREGÓN VIAL
 Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE
 Nombre de la Tesis de Maestría que motiva la evaluación:
"La gestión administrativa y la calidad del servicio en el centro preuniversitario-CEPREVI 2017"
 Autor del Instrumento: Bachiller **Luis Cumpa Llontop**
 Instrumento a evaluar: Cuestionario de la tesis

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir					✓
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					✓
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre las dimensiones y los indicadores					✓
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					✓
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					✓
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizada sus variables y dimensiones					✓
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					✓
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					✓

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

..... ninguno

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

..... Excelente

Lima, 6 de Diciembre del 2018


 Firma del Experto Informante
 DNI: 06602866 Telf./Cel: 987517822

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: DR. ESCOBEDO A. FRANKLIN M.
 Institución donde labora: UNIVERSIDAD "CEJAR VALLEJO"
 Nombre de la Tesis de Maestría que motiva la evaluación:
"La gestión administrativa y la calidad del servicio en el centro preuniversitario-CEPREVI 2017"
 Autor del Instrumento: Bachiller **Luis Cumpa Llontop**
 Instrumento a evaluar: Cuestionario de la tesis

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que el investigador pretende medir					✓
COHERENCIA	Considera que los ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					✓
CONSISTENCIA	Existe consistencia entre las dimensiones y los indicadores					✓
ORGANIZACIÓN	Considera organizado el desarrollo del Marco Teórico					✓
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					✓
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizada sus variables y dimensiones					✓
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					✓
ACTUALIDAD	Presenta antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					✓

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que modificar, aumentar o suprimir en los instrumentos de Investigación:

NINGUNO

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

EXCELENTE

Lima, 26 de Noviembre del 2018


Firma del Experto Informante

DNI: 0823238 Telf./Cel.: 992915151

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: M.G. AQUINO, SANTOS, CESAR.
 Institución donde labora: U.P.C.I.: UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E I.
 Nombre de la Tesis de Maestría que motiva la evaluación:
"La gestión administrativa y la calidad del servicio en el centro preuniversitario-CEPREVI 2017"
 Autor del Instrumento: Bachiller **Luis Cumpa Llontop**
 Instrumento a evaluar: Cuestionario de la tesis

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que el investigador pretende medir					✓
COHERENCIA	Considera que los ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					✓
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre las dimensiones y los indicadores					✓
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					✓
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					✓
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizada sus variables y dimensiones					✓
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					✓
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					✓

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

NINGUNO

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

EXCELENTE

Lima, 27 de Noviembre del 2018



Firma del Experto Informante

DNI: 10427749 Telf./Cel.: 965 705 661

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: Mg. DE JESUS MARTINEZ, RANL
 Institución donde labora: UNIVERSIDAD SISE
 Nombre de la Tesis de Maestría que motiva la evaluación:
"La gestión administrativa y la calidad del servicio en el centro preuniversitario-CEPREVI 2017"
 Autor del Instrumento: **Bachiller Luis Cumpa Llontop**
 Instrumento a evaluar: Cuestionario de la tesis

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir					✓
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					✓
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre las dimensiones y los indicadores					✓
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					✓
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					✓
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizada sus variables y dimensiones					✓
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					✓
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					✓

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

NINGUNA

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

EXCELENTE

Lima, 28 de Noviembre del 2018


 Firma del Experto Informante
 DNI: 06626189 Telf./Cel.: 967720575

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: *Dr. Barboza Morante, Guillermo E.*
 Institución donde labora: *Universidad Nacional "Federico V. González"*
 Nombre de la Tesis de Maestría que motiva la evaluación:
"La gestión administrativa y la calidad del servicio en el centro preuniversitario-CEPREVI 2017"
 Autor del Instrumento: **Bachiller Luis Cumpa Llontop**
 Instrumento a evaluar: **Cuestionario de la tesis**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
METODOLOGIA	Considera que los Items miden lo que el investigador pretende medir					✓
COHERENCIA	Considera que los Items utilizados son propios del campo que se está investigando					✓
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre las dimensiones y los indicadores					✓
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					✓
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					✓
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizada sus variables y dimensiones					✓
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					✓
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					✓

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

Ninguna

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Excelente

Lima, 03 de Diciembre del 2018.


 Firma del Experto Informante
 DNI: *06800709* Telf./Cel.: *996550181*

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: Mo. MORENO LÓPEZ WILDER EMILIO
 Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
 Nombre de la Tesis de Maestría que motiva la evaluación:
"La gestión administrativa y la calidad del servicio en el centro preuniversitario-CEPREVI 2017"
 Autor del Instrumento: Bachiller Luis Cumpa Llontop
 Instrumento a evaluar: Cuestionario de la tesis

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Items miden lo que el investigador pretende medir					✓
COHERENCIA	Considera que los Items utilizados son propios del campo que se está investigando					✓
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre las dimensiones y los indicadores					✓
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					✓
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					✓
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizada sus variables y dimensiones					✓
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					✓
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					✓

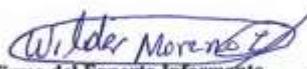
III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación: Ninguna

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Excelente

Lima, 4 Diciembre del 2018.


 Firma del Experto Informante
 DNI: 8088755 Telf./Cel.: 986652710