

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y EL GRADO DE
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA DRELP**

PRESENTADO POR:

KENY WILSON QUIÑONES TUESTA

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

ASESOR:

M(º) PABLO CESAR CADENAS CALDERON

HUACHO - 2022

**LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y EL GRADO DE
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA DRELP**

KENY WILSON QUIÑONES TUESTA

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: M(º) PABLO CESAR CADENAS CALDERON

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
HUACHO
2022**

DEDICATORIA

Dedico este estudio a todos los que creen en mí, y sobre todo a mi familia, lo más grande que me toco tener.

Keny Wilson Quiñones Tuesta

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento a los docentes, amigos y familiares que siempre me dedicaron parte de su tiempo para ser mejor.

Keny Wilson Quiñones Tuesta

ÍNDICE

| | |
|--|-------------|
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| ÍNDICE | v |
| ÍNDICE DE TABLAS | vii |
| ÍNDICE DE FIGURAS | viii |
| RESUMEN | ix |
| ABSTRACT | x |
| INTRODUCCIÓN | xi |
| CAPÍTULO I | 12 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 12 |
| 1.1 Descripción de la realidad problemática | 12 |
| 1.2 Formulación del problema | 13 |
| 1.2.1 Problema general | 13 |
| 1.2.2 Problemas específicos | 13 |
| 1.3 Objetivos de la investigación | 14 |
| 1.3.1 Objetivo general | 14 |
| 1.3.2 Objetivos específicos | 14 |
| 1.4 Justificación de la investigación | 15 |
| 1.5 Delimitaciones del estudio | 15 |
| 1.6 Viabilidad del estudio | 16 |
| CAPÍTULO II | 17 |
| MARCO TEÓRICO | 17 |
| 2.1 Antecedentes de la investigación | 17 |
| 2.1.1 Investigaciones internacionales | 17 |
| 2.1.2 Investigaciones nacionales | 18 |
| 2.2 Bases teóricas | 20 |
| 2.2.1 Procesos administrativos | 20 |
| 2.2.2 Grado de satisfacción | 26 |
| 2.3 Bases filosóficas | 29 |
| 2.4 Definición de términos básicos | 29 |
| 2.5 Hipótesis de investigación | 31 |
| 2.5.1 Hipótesis general | 31 |
| 2.5.2 Hipótesis específicas | 31 |

| | |
|---|-----------|
| 2.6 Operacionalización de las variables | 31 |
| CAPÍTULO III | 33 |
| METODOLOGÍA | 33 |
| 3.1 Diseño metodológico | 33 |
| 3.2 Población y muestra | 34 |
| 3.2.1 Población | 34 |
| 3.2.2 Muestra | 34 |
| 3.3 Técnicas de recolección de datos | 35 |
| 3.4 Técnicas para el procesamiento de la información | 35 |
| CAPÍTULO IV | 37 |
| RESULTADOS | 37 |
| 4.1 Análisis de resultados | 37 |
| 4.2 Contrastación de hipótesis | 46 |
| CAPÍTULO V | 52 |
| DISCUSIÓN | 52 |
| 5.1 Discusión de resultados | 52 |
| CAPÍTULO VI | 54 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 54 |
| 6.1 Conclusiones | 54 |
| 6.2 Recomendaciones | 55 |
| REFERENCIAS | 56 |
| 7.1 Fuentes documentales | 56 |
| 7.2 Fuentes bibliográficas | 57 |
| 7.3 Fuentes hemerograficas | 59 |
| 7.4 Fuentes electrónicas | 60 |
| ANEXOS | 62 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Operacionalización de la variable 1 Procesos administrativos..... | 31 |
| Tabla 2 | 32 |
| Tabla 3 Procesos administrativos | 37 |
| Tabla 4 Planeación..... | 38 |
| Tabla 5 Organización..... | 39 |
| Tabla 6 Dirección | 40 |
| Tabla 7 Control..... | 41 |
| Tabla 8 Grado de satisfacción del usuario..... | 42 |
| Tabla 9 Servicios prestados | 43 |
| <i>Tabla 10</i> Quejas recibidas | 44 |
| Tabla 11 Casos resueltos | 45 |
| Tabla 12 Hallazgos de ecuaciones de ajuste Kolmogorowv - Smirnowv | 46 |
| Tabla 13 Relación entre los procesos administrativos y niveles de bienestar de los clientes | 47 |
| Tabla 14 Relación entre la planeación y el grado de satisfacción de los usuarios | 48 |
| Tabla 15 Relación entre la organización y los niveles de bienestar de los consumidores .. | 49 |
| Tabla 16 Relación entre la dirección y los niveles de bienestar de los consumidores | 50 |
| Tabla 17 Relación entre el control y los niveles de bienestar de los clientes..... | 51 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 Procesos administrativos | 37 |
| Figura 2 Planeación | 38 |
| Figura 3 Organización | 39 |
| Figura 4 Dirección | 40 |
| Figura 5 Control | 41 |
| Figura 6 Grado de satisfacción del usuario | 42 |
| Figura 7 Servicios prestados..... | 43 |
| Figura 8 Quejas recibidas | 44 |
| Figura 9 Casos resueltos | 45 |

RESUMEN

Las condiciones que presentan algunas instituciones públicas se debe a su organización y funcionamiento, y las condiciones de calidad para satisfacer a sus usuarios, la investigación tiene esa visión. **Objetivos:** El propósito señalado es establecer el vínculo de los procesos administrativos y niveles para brindar bienestar a los clientes de la Dirección Regional de Educación de Lima Provincias. **Metodología:** La hipótesis del estudio, considera el hallazgo del vínculo significativo entre los procesos administrativos y la variable dependiente de la Dirección Regional de Educación de Lima Provincias. **Resultados:** El estudio es de diseño correlacional, la población y muestra fueron 59 trabajadores y 168 usuarios calculados en base a las visitas semanales, las acciones tácticas para el logro de datos fue la encuesta con escala de Likert hacia las dos variables; y de todo este procedimiento se logró la obtención de resultados favorables mediante los factores correlacionales que ocasionaron que la hipótesis sugerida sea de completa aceptación. **Conclusiones:** Por ello se puede evidenciar estadísticamente la relación significativa manifiesta entre los procesos administrativos con los niveles de bienestar a favor de los clientes de la Dirección Regional de Educación de Lima Provincias. La correlación manifestada es muy buena con 86,6%.

Palabras clave: Administración, procesos, satisfacción, usuarios.

ABSTRACT

The conditions presented by some public institutions are due to their organization and operation, and the quality conditions to satisfy their users, research has that vision.

Objectives: The stated purpose is to establish the link of the administrative processes and levels to provide well-being to the clients of the Regional Directorate of Education of Lima

Provinces. **Methodology:** The hypothesis of the study considers the finding of the significant link between the administrative processes and the dependent variable of the Regional

Directorate of Education of Lima Provinces. **Results:** The study is of correlational design, the population and sample were 59 workers and 168 users calculated on the basis of the

weekly visits, the tactical actions for the achievement of data was the survey with a Likert scale towards the two variables; and from all this procedure, favorable results were obtained

through the correlational factors that caused the suggested hypothesis to be fully accepted.

Conclusions: Therefore, it can be statistically evidenced the significant relationship between the administrative processes with the levels of well-being in favor of the clients of the

Regional Directorate of Education of Lima Provinces. The correlation manifested is very good with 86.6%.

Keywords: Administration, processes, satisfaction, users

INTRODUCCIÓN

El estudio está basado en el hallazgo del vínculo entre con los procesos administrativos se corresponden con niveles satisfactorio de las personas que acuden a la DRELP, significa qué características tiene la organización de la Dirección Regional de Educación de Lima Provincias y la atención que se brinda a los usuarios.

La gestión de procesos administrativos es la organización ordenada de un sistema de funcionamiento de una empresa, la que se manifiesta en condiciones evaluables y de una planificación estratégica, es el nivel obtenido por las personas que son atendidas según las características establecidas.

La investigación se estructura en base a normas respectivas, que comprende algunos capítulos. Como se explicará pormenorizadamente es así que en el número uno se ha considerado el planteamiento del problema detallando claramente las variables determinadas en el estudio. El que corresponde a continuación es el dos referido por los antecedentes, el factor teórico, las bases filosóficas y las hipótesis. En el capítulo tres define la metodología y procesamiento estadístico respectivo. En el capítulo cuatro se exponen los hallazgos logrados tras la aplicación estadística, con la toma de decisiones y con sus respectivas tablas y figuras. El siguiente es el cinco, en él se propone la discusión que viene a ser las semejanzas con los resultados del estudio efectuado por los autores citados. En el capítulo seis, el autor propone las conclusiones y las recomendaciones que obtuvo de su investigación.

Adicional al esquema señalado, también forma parte de la investigación los aspectos bibliográficos empleados para tal fin, de igual forma los anexos, que muestran la parte operativa del estudio.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Debido al transcurrir en el tiempo, nuestro país se encuentra actualmente por algunos procesos de descentralización iniciado con la reforma constitucional del año 2002. A pesar de ello, para procesar el desarrollo de entidades y sus reglamentos referentes a aspectos desconcentrados del gobierno, como se evidencia en la organización de las formas educativas del país

En ese sentido los organismos correspondientes han procedido a crear algunas reformas en la cual se encuentran inmersas la gestión del sistema educativo a nivel de regiones. Es así que en la Región Lima también se vislumbran estos aspectos los cuales son gerenciados por la DREL

Al respecto, el MINEDU, Ley General de Educación N° 28044 (2012), establece que las entidades encargadas de gestionar las formas académicas Locales, son terceras entidades para gestionar los aspectos académicos.

En referencia las normas generales para acciones académicas se adhieren así también el aspecto esencial de la “Gestión en el ámbito académico”, conceptuándolo de esta forma:

Artículo 63° La organización de formas académicas en el país es descentralizado, resumido, colaborativa y dúctil. Se efectúa con normas que puedan guardar el respeto correspondiente de la autonomía académica y de organización que beneficie al proceso educativo.

El Gobierno mediante el Ministerio de Educación, adquiere responsabilidades de preservación de la unidad de este sistema.

Los problemas que enfrenta la DRELP, referente con los procesos administrativos está basado en trámites engorrosos; toda vez que ello está contemplado en los reglamentos; es decir, que de oficio no se puede hacer nada para simplificar los trámites porque las normas no se lo permiten. La problemática interna se ve reflejada en las actividades de atención a los usuarios; quienes asisten a las oficinas por lo general buscan fundamentalmente una solución administrativa en última instancia de los documentos legales, de reclamos económicos o laborales, que pueden ser atendidos en un tiempo prudencial o en tiempo excesivo. Algunos factores externos contribuyen a la percepción de atención a los usuarios, entre los que se encuentra la distancia del centro urbano a la sede institucional, la excesiva carga procesal en calidad de pasivo y los pocos recursos económicos con los que se cuenta.

Nuestra investigación se centra en la problemática señalada; es decir, si los procesos administrativos desarrollados e implementados se relacionan significativamente con las personas que efectúan tramites en las instalaciones para encontrar solución a su problemática.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué forma los procesos administrativos se relacionan con el grado de satisfacción de los usuarios de la DRELP?

1.2.2 Problemas específicos

¿De qué forma la planeación se relaciona con el grado de satisfacción de los usuarios de la DRELP?

¿De qué forma la organización se relaciona con el grado de satisfacción de los usuarios de la DRELP?

¿De qué forma la dirección se relaciona con el grado de satisfacción de los usuarios de la DRELP?

¿De qué forma el control se relaciona con el grado de satisfacción de los usuarios de la DRELP?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre los procesos administrativos y el grado de satisfacción de los usuarios de la DRELP.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación entre la planeación y el grado de satisfacción de los usuarios de la DRELP.

Determinar la relación entre la organización y el grado de satisfacción de los usuarios de la DRELP.

Determinar la relación entre la dirección y el grado de satisfacción de los usuarios de la DRELP.

Determinar la relación entre el control y el grado de satisfacción de los usuarios de la DRELP.

1.4 Justificación de la investigación

Científicamente, este estudio está basado en cuanto tiene propósitos que requieren hallar la vinculación entre las dos variables que se estudiarán, de tal forma que los hallazgos sean útiles para fortalecer su organización, haciendo que se establezca mejores estándares de calidad de satisfacción de los usuarios.

Pedagógicamente, los fines de este estudio pretende determinar el vínculo entre las variables que estamos analizando. Se desarrollará y tomará en cuenta todos los aspectos en el cual beneficien a los servidores, planificación estratégica, desarrollo de proyectos, uso adecuado de los presupuestos asignados por el tesoro público y de los recursos obtenidos directamente, y esto debe repercutir en los usuarios y servidores que dependen de los servicios de la DRELP.

1.5 Delimitaciones del estudio

En el aspecto Espacial.

Este desarrollo se llevará a cabo en la entidad inmersa en este estudio, ubicada en el distrito de Santa María, provincia de Huaura; pero que tiene jurisdicción territorial sobre las 9 provincias que conforman el ámbito del GORE Lima.

Delimitación poblacional.

Son de gran trascendencia para el desarrollo de este estudio los trabajadores, servidores, especialistas y funcionarios de la DRELP.

Delimitación Temporal.

Este análisis se centró en el año 2015; sin embargo, solo, se iniciará de la valoración de la disposición hallada entre las épocas precedentes y posteriores.

Aspectos Temáticos.

Se determinará el estudio de las etapas de gerencia y los factores de bienestar de las personas que efectúan gestiones mediante de la Dirección Regional de Educación de Lima Provincias.

1.6 Viabilidad del estudio

En este aspecto se podrá efectuar el estudio respecto, toda vez que se cuenta con recursos económicos cubiertos totalmente por el investigador.

De igual forma se cuenta con informacion bibliográfica, hemerograficas y electrónica. Además se cuenta con el apoyo en informacion por parte de la DRELP

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

En concordancia con lo sostenido por Llópez (2013), en su estudio “*Estudio de los aspectos de administracion y su ejecucion*”, con el fin de poder adquirir el grado profesional de Ingeniero en Contabilidad. Entre sus objetivos tenemos: “Determinar la forma en que el proceso administrativo tiene incidencia en las operaciones efectuadas por la empresa MERCREDI S.A, mediante interrogantes y entrevistas a los trabajadores, con el fin de averiguar cómo se encuentra el negocio y su ubicación dentro de la competitividad del mercado” (p. 6). La metodología “Es una tesis aplicada, de campo, descriptiva y explicativa” (p. 63). La conclusión: “En la entidad se determinó las falencias referentes al ordenamiento y estructura de aspectos referentes a recursos humanos y elementos esenciales para efectuar el desempeño laboral los cuales no se están efectuando correctamente, en ese sentido los trabajadores presentan problemas para efectuar su desempeño correctamente lo cual afecta totalmente la satisfacción de los usuarios” (p. 165).

Para García y Gonzáles (2016), en la tesis “Los procesos administrativos que desarrolla la directiva de la coordinación general del Liceo Andrés Eloy Blanco, Estado Carabobo”, para poder lograr ser Licenciado. **objetivo:** “Analizar los procesos administrativos que desarrolla la Directiva de la Coordinación

Pedagógica General del liceo Andrés Eloy Blanco del Municipio Libertador, Estado Carabobo” (p. 9). La metodología: “su diseño de investigación es de campo” (p. 33). La conclusión: “el proceso administrativo que se lleva en la coordinación pedagógica general del liceo nacional Andrés Eloy Blanco presenta debilidades que afectan al personal docente, estudiantes y demás departamentos de la institución. La falta de un sistema administrativo para controlar, agilizar en base al tiempo, registro de datos de los estudiantes y de las calificaciones aportadas por los docentes, entre otros elementos propios de esas coordinaciones y así eliminar errores humanos, facilitaría el registro y la búsqueda de información” (p. 56).

Para Flores (2015), desarrollo un trabajo denominado “*Disposición de orden administrativo y estructuras gerenciales*”. El **objetivo**: “Hallar el camino entre el proceso administrativo y como está incidiendo en las estructuras organizativas efectuado en la entidad materia de este estudio” (p. 16). La metodología: “se empleó el tipo descriptivo, no experimental y exploratorio” (p. 85). La conclusión: “Llego a la conclusion que: Las estructuras para efectuar acciones de administración y Gerencia se efectúa de manera alternada debido a que no se realizan adecuadamente las formas del proceso administrativo” (p. 146).

2.1.2 Investigaciones nacionales

Para Tiznador (2013), Formulo un estudio “*Optimización en las acciones de orden administrativo en la UGEL N° 01 el Porvenir que otorgará aportes muy beneficiosos al crecimiento academico*”, El **objetivo**: “Hallar la manera de que la optimización en las acciones de orden administrativo beneficiará a mejorar el nivel de bienestar de los maestros y por consiguiente aporte al crecimiento academico de

esa área” (p. 27). En el aspecto metodológico: “Se plasmará el diseño de forma descriptiva con solo una agrupacion y de corte transversal” (p. 69). La **conclusión**: “Referente a las acciones de indole administrativo que son más trascendentes localizados en la UGEL N° 01 El Porvenir, se aprecia el hallazgo de ciertas funciones determinadas a cada una de los sectores de la sede carecen de autonomía, lo que dificulta mayor velocidad en el proceso administrativo” (p. 146).

Para Coah y Limachin (2016), en el estudio titulada “*Desarrollo administrativo y el bienestar de las personas que concurren a la sub gerencia de bienestar territorial y licencias en una entidad edil*”, promovido por la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Cuyo objetivo: “Determinar la forma en que se ve dañado los mecanismos de forma administrativa en el bienestar de las personas que visitan la sub-gerencia de mejoramiento territorial y licencias” (p. 3). El metodo: “estudio cuantitativo y de diseño no experimental” (p. 45). La conclusión: “existe relación entre las variables que se estan estudiando en el cual se emplearon tácticas de estudio que apoyaron en proporcionar información de los usuarios para establecer como perciben los usuarios los trámites administrativos en referencia a la demora en atender los expediente , sosteniendo ellos que deben optimiazar dichos procedimientos con el fin de hallar la satisfaccion esperada” (p. 99)

Para Fernández (2017), en su estudio a la cual puso como titulo “*Mecanismo de administracion y las vinculaciones con las formas de gerenciar la calidad en la entidad edil*”, promovido por la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo: “Determinar la vinculación existente con las variables materia de este trabajo” (p. 49). La metodología: “es de forma no experimental y de diseño correlacional” (p. 52). La

conclusión: “Existe grandes vinculos entre las variables aludidas ($r = 0.751^{**}$), concluyendose: que este proceso administrativo se efectua de forma optima basandose en las normas dispuestas por la entidad, ello generara gran impacto ante los usuarios, por lo cual la hipotesis planteada es aceptada y la nula rechazada.” (p. 98).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Procesos administrativos

Origen del Proceso Administrativo.

En el portal de la Universidad Autónoma de Yucatán (2018), sobre el proceso Administrativo se encontró informacion importante al respecto, es la consecuencia de una labor iniciada en los mismos preludios de los seres humanos, esta labor en tiempos precedentes surge de la exigencia de organizar esfuerzos, entre las personas para lograr el objetivo propuesto; el cual fue creciendo paulatinamente y obteniendo sus mismos perfiles mediante distintas fechas.

Esta labor se inició de la siguiente manera:

- 1) Planeación,
- 2) Organización y
- 3) Supervisión;

Al respecto. Fayol sostiene la existencia de 5 etapas:

Prever, Organizar, Mandar, Coordinar y Controlar;

Definición de proceso administrativo.

Stoner (1996), sostiene que son acciones consecutivas de realizar algo.

El autor manifiesta que la administración es una acción, para resaltar los sucesos que servirán para gerenciar, en el que se aplican todas sus aptitudes o habilidades personales, efectúan algunas labores interrelacionada para lograr algo. (p. 53).

Para Dubrin (2000), también señala sobre procesos administrativos lo siguiente:

Es un planteamiento que es de mucha utilidad cuyo propósito es medir las labores administrativas. Estos procedimientos abarcan una serie de etapas, que conducen hacia la totalidad del éxito; a través de ello se logra un producto o labor óptima, y poder conseguir una utilidad rentable, lo cual beneficiara grandemente a acrecentar la rentabilidad de la entidad. (p. 42).

También para Newman, W. y Warren, E. (1996), señalan:

Son labores trascendentales y necesarias, lo cual es manejado internamente por la gerencia de las entidades; los cuales se efectúan eficazmente cumpliendo todas las normas establecidas, con el propósito de resultados óptimos y eficaces con grandes utilidades y así poder conseguir costos mínimos. (p. 34).

Funciones del proceso administrativo.

Para Megginson, Nash, y Van Randemborgh (1996), señalan que:

Para conseguir las estrategias perseguidas por la entidad, se efectuarán algunas labores de mayor trascendencia y básicas, las cuales deben unificarse. Ellas son: Planeación, Organización, Coordinación, Mando y Control, conocidas como funciones primarias. (p. 63).

Se llega a la conclusión que las Funciones del desarrollo gerencial son cuatro: control, planeación, dirección y organización.

Planeación.

Según Stoner (1996), la planeación es proyectar al futuro lo que se quiere lograr.

Es cuando previamente se ha pensado efectuar acciones de orden administrativo tomando como referencia los planes estratégicos de la entidad.

En ese sentido para poder efectuarlo debe considerarse los plasmado dentro de sus planes estratégicos los cuales deben brindar beneficios a la entidad en un periodo corto con el propósito de cumplir responsablemente y con éxito el logro de sus metas (p. 56).

Tipos de Planeación.

Sosa (1996), señala este autor que según su acción temporal: pueden ser de tiempo reducido, de término medio y de plazos más grandes. Por su amplitud puede ser estratégica y operativa” (p. 41).

Batel, L. y Ramsey, J. (1998), a cerca de planeación estratégica señalan:

Toman en consideracion que el plan estratégico es un proceso, referidas a la determinación de acciones interactivas, que conllevan al crecimiento de una serie de estrategias que generen eficacia a la entidad. Está compuesta por:

La finalidad con la que cuenta la entidad.

Seleccionar las tácticas u objetivos esperados para el logro de sus propuestas.

La formulación de probabilidades referente a las variaciones, ocurridas en la zona externa de la entidad

El reconocimiento de las oportunidades y amenazas, que aparecen alrededor de la entidad.

La forma en que la entidad hará posible la aplicación de tácticas que hagan posible la buena marcha de la entidad. (p. 59).

Dubrin (2000), sobre planeación operativa escribe lo siguiente:

Manifiesta que los planes operativos, están referidos a las ejecuciones cotidianas de una entidad, a lo cual se denomina técnicas. Se les considera como planes a tiempo limitado, sostienen cómo será la forma de implementar los objetivos generales y los planes estratégicos detalladamente. (p. 35).

La Organización.

Stoner (1996), sobre la organización expone:

Para que la entidad pueda adquirí acometividad, en primer lugar, se debe dividir todos los asuntos vinculados a la organización. Con este propósito la entidad debe

definir sus metas y hacer que se puedan cumplir con éxito. La toma de decisiones deberá ser tratada con mucha cautela porque de ello depende que la entidad puede ser beneficiada y estar de acorde a la competencia

Megginson, Nash, y Van Randemborgh (1996), señala sobre la organización:

Manifiesta que todas las acciones deben ser consideradas en base a sus recursos que esta debida considerada en la Planeación, la cual debe ejecutarse por todas las personas que están inmersas en conducir la entidad al éxito; determinar las responsabilidades con los integrantes más competitivos; nominar la autoridad requerida para que dicha nominación se deba cumplir en referencia a la planeación. (p. 43).

Tipos de Organización.

Reyes (1996), Manifiesta tres formas de organización o sistemas:

Organización lineal o militar. Es una forma de organización en la cual solo se le determina mando; y la labor de forma continua a un individuo asignado.

Organización funcional. Señala Cabe resaltar que la persona a quien se le asignará esta responsabilidad deberá cumplir estrictamente con el perfil como profesional debiendo considerase ocho campos esenciales como:

Disponibilidad y costos.

Establecer normas.

Efectuar el rol de trabajo.

Capacitación de los colaboradores

Monitorear cotidianamente el comportamiento de los integrantes

Brindar seguridad al lugar donde se encuentran almacenados los productos.

Evaluar el control de calidad.

Verificar si los equipos y maquinarias están operativos.

Organización Lineal.

La Dirección.

Para Dubrin (2000), la dirección la relaciona con el Liderazgo, al afirmar:

Es la actitud de contar con el liderazgo necesario con un propósito específica en beneficio de la entidad, para ello deberá diseñar una serie de tácticas para poder utilizarlas para controlar a los colaboradores con las motivaciones correspondientes a fin de poder lograr lo programado en sus metas. (p. 59).

El Control.

Para Stoner (1996), el Control contiene varios elementos que permiten cumplirlo:

Diseñar patrones de trabajo:

Se debe definir ciertos patrones referidas a la forma del manejo de la entidad, en donde se plasme la labor desempeñada por los colaboradores en cada trabajo asignado, ejercer el control y verificación si se está logrando cumplir con la meta programada y tomar una serie de acciones si existen impedimentos para poder cumplir los propósitos. (p. 42).

2.2.2 Grado de satisfacción

Satisfacción del usuario

Ribeiro (2003), señala que la satisfacción es una respuesta de emociones de los clientes que acuden a solicitar atención, sobre aspectos resaltantes vinculados con el servicio recepcionado y sostiene ante ello que el bienestar es una señal que tiene confiabilidad para estudiar la calidad de atención. Donabedian (1983) como Vuori (1986) manifiestan que existe grandes niveles de vinculaciones entre las variables analizadas evidenciando la atención que recibieron

Los Grados de Satisfacción

Los usuarios adquieren cualquiera de los tres grados:

Insatisfacción: Es decir cuando los clientes han recibido un trato desagradable por lo cual hay disconformidad del usuario.

Satisfacción: esto ocurre cuando los usuarios se encuentran plenamente satisfechos por la atención recibida.

Dimensiones de Satisfacción

Confiabilidad

Zeithman, V. y Bitner, J. (2002), en referencia a lo sostenido por el autor “Capacidad para el desempeño de sus funciones de manera responsable y adecuada” (p. 34).

En ese sentido agregamos que la confiabilidad quiere decir que la entidad cumple lo prometido en referencia a la dedicación, el desempeño de una labor, la resolución de conflictos y falencias, así como también los precios (otorgar lo prometido).

La optimización de la confiabilidad es la posibilidad de la buena articulación de algo, así como la credibilidad, veracidad y honestidad en la atención brindada.

Validez

Cronbach (1971), señala que:

Es la peculiaridad esencial del servicio otorgado de forma óptima, así mismo la capacidad de causar el efecto programado concordante con las necesidades de las personas.

Lealtad

Reichheldw (2003), señala que:

Es la principal peculiaridad de los buenos líderes ello ocurre cuando ellos brindan apoyo a sus colaboradores con el propósito de edificar vínculos con los clientes o usuarios: estos clientes están facultados con el fin de crear un valor responsable, que los hace volver por más, en cualquier momento ejecutar negociaciones con esta entidad. (p. 35).

Para Pintado (2007), la satisfacción del usuario es:

Es un tema que específicamente no debe estar inmerso dentro de límites reducidos, se debe tener muy claro que la lealtad en los negocios posee 3 dimensiones:

Que el usuario debe ser leal, de igual forma los trabajadores, como también los inversionistas, unidos todos se lograra el éxito total, esenciales e interdependientes tal como se había programado. (p. 34).

Kotler, P. y Armostrong, M. (2004), también señalan:

El autor sostiene y remarca la trascendencia de efectuar monitorios cotidianamente las expectativas de los clientes para poder indicar lo siguiente:

- Ver las posibilidades de la entidad con el propósito de constatar lo que puede brindarles.
- Observar si la entidad se encuentra enmarcada en la acometividad de la competencia.

Relación entre calidad y satisfacción

En ese sentido el autor Dominguez (2006), Define que la calidad estará en todo momento vinculado con la satisfacción del cliente; consecuentemente se puede sostener que la calidad indica satisfacción del cliente totalmente y de manera definida.

2.3 Bases filosóficas

El fundamento gnoseológico: en referencia a esta orbita tenemos que la administración de las empresas u organizaciones existe diversos procesos que buscan hacer un trabajo necesario para que los resultados sean satisfactorios, por ello que desde una visión práctica éstas funcionan de manera armoniosa y de saberes condicionantes a los puntos de vista de las personas, pero se sabe que las organizaciones deben de dar un servicio adecuado a los usuarios y se mantiene sobre todo en posición de la satisfacción de los usuarios en base al servicio prestado.

El fundamento epistemológico: La epistemología desde una visión científica del conocimiento permite sustentar la investigación en conceptos definidos e investigaciones realizadas, donde se han contrastado las hipótesis propuestas, lo que hace presumible que las variables propuestas si guardan relación.

El fundamento lógico: las condiciones favorables propuestas entre las variables y sus dimensiones presentan el fundamento de una lógica, esto quiere decir que el proceso de administración adecuada en una organización pública necesariamente acarrea un grado de satisfacción de los usuarios.

2.4 Definición de términos básicos

Actuar:

Consta de la incorporación a la próxima etapa de planeación, las adecuaciones que se requieren y que han sido establecidos en la etapa de comprobación.

Calidad:

Es el total de señales y peculiaridades de un artículo o prestación, en referencia a su disposición de cubrir los requerimientos de forma implícita. Bienestar de requerimientos y expectativas considerables de los usuarios con valores igual o menor asignado al artículo o prestación en lo que respecta al monto recepcionado o percibido.

Calidad de servicio.

Generalmente se evidencia que está referido a copar todas las peculiaridades que presenta el artículo o la prestación con el propósito de ser beneficiosos a quien lo requiere.

Competitividad.

Idoneidad de la entidad para abastecer de artículos o brindar prestaciones óptimas y exigida por los consumidores a precios accesibles. Así mismo esta conceptualizada como las aptitudes de la entidad para incorporar valor a los consumidores a precios menores.

Verificar.

Estas tácticas que fueron empleadas en el tiempo de efectuarse la planeación para analizar y hallar sitios oportunos para la optimización y que pueden utilizarse en esta etapa. Los histogramas, las gráficas de control o las gráficas de tendencia en el

tiempo demostraran de manera cuantitativa el nivel de mejoramiento conseguido con la determinación de los hechos aprobados en la etapa de hacer .

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre los procesos administrativos y el grado de satisfacción de los usuarios de la DRELPE.

2.5.2 Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la planeación y el grado de satisfacción de los usuarios de la DRELPE.

Existe relación significativa entre la organización y el grado de satisfacción de los usuarios de la DRELPE.

Existe relación significativa entre la dirección y el grado de satisfacción de los usuarios de la DRELPE.

Existe relación significativa entre el control y el grado de satisfacción de los usuarios de la DRELPE.

2.6 Operacionalización de las variables

Variable 1: Procesos administrativos

Tabla 1

Operacionalización de la variable 1 Procesos administrativos

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Categorías | Intervalos |
|--------------|-------------|-------|------------|------------|
| Planeación | | 5 | Deficiente | 5 -9 |
| | | | Regular | 10 -14 |
| | | | Eficiente | 15 -20 |
| Organización | | 5 | Deficiente | 5 -9 |
| | | | Regular | 10 -14 |
| | | | Eficiente | 15 -20 |
| Dirección | | 5 | Deficiente | 5 -9 |

| | | | |
|--------------------------|----|------------|--------|
| | | Regular | 10 -14 |
| | | Eficiente | 15 -20 |
| Control | 5 | Deficiente | 5 -9 |
| | | Regular | 10 -14 |
| | | Eficiente | 15 -20 |
| Procesos administrativos | 20 | Deficiente | 20 -39 |
| | | Regular | 40 -59 |
| | | Eficiente | 60 -80 |

Variable 2: Grado de satisfacción del usuario

Tabla 2

Operacionalización de la variable 2 Grado de satisfacción

| Dimensiones | Indicadores | N ítems | Categorías | Intervalos |
|--|-------------|---------|------------|------------|
| Servicios prestados | | 5 | Bajo | 5 -9 |
| | | | Medio | 10 -14 |
| | | | Alto | 15 -20 |
| Quejas recibidas | | 5 | Bajo | 5 -9 |
| | | | Medio | 10 -14 |
| | | | Alto | 15 -20 |
| Casos resueltos | | 5 | Bajo | 5 -9 |
| | | | Medio | 10 -14 |
| | | | Alto | 15 -20 |
| Grado de satisfacción del usuario | | 15 | Bajo | 15 -29 |
| | | | Medio | 30 -44 |
| | | | Alto | 45 -60 |

CAPÍTULO III

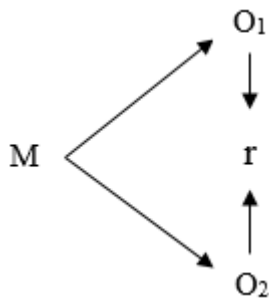
METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

Para este estudio se decidió emplear la estrategia empleada para contestar el problema del estudio; de igual forma se estima como referente del desarrollo y prueba de hipótesis de un estudio específico.

En referencia a las peculiaridades de sus objetivos es un estudio de forma descriptiva debido a que detalla todas sus peculiaridades; en ese sentido se considera como un estudio correlacional porque analizara 2 variables.

Diseño descriptivo – correlacional (esquema)



Donde:

M = Muestra

O₁ = Visualización de la V₁

O₂ = Evidenciarían de la V₂

r = Formas correlacionales

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Se considera trabajadores del CAP: 42 y trabajadores CAS: 17, haciendo un total de 59 trabajadores administrativos.

Sobre los usuarios se tomará en cuenta la afluencia del público usuario en el plazo de cinco días. Con estudios previos que hay una atención promedio de 70 usuarios por día lo que arroja una población total de 350 usuarios atendidos de manera semanal.

3.2.2 Muestra

La muestra también considera trabajadores del CAP: 42 y trabajadores CAS: 17, haciendo un total de 59 trabajadores administrativos.

De la fórmula:

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

En donde:

N: 350

p: 0,70 pertenecientes a las probabilidades de bienestar de los usuarios satisfechos.

q: 0.30 Acciones que pertenece a probabilidades de usuarios que no se sienten satisfechos.

E: 0,05 intermedio en el cual se estima q (+5%)

Z: 1,96 considerado para factores de confiabilidad del 95%

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot 0.70 \cdot 0.30 \cdot 350}{(350 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 0.70 \cdot 0.30}$$

$$n = \frac{282.3570}{1.679236}$$

$$n = 168$$

3.3 Técnicas de recolección de datos

Encuesta: que consta de un grupo de interrogantes que se efectuara a la muestra de estudio. El instrumento a utilizar es el cuestionario.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Descriptiva

Esta tecnica se elaboró en base a los estadísticos correspondientes como son el SPSS. Con el cual se confeccionaron las tablas y figuras correspondientes. Además también se aplicó la ji cuadrado

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

CONFIABILIDAD

FORMULACIÓN

El alfa de Cronbach siempre será una media ponderada de las correlaciones con las variables establecidas mediante la escala. Podría determinarse mediante dos procedimientos: iniciando en las varianzas o de las correlaciones de los ítems.

A partir de las varianzas

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right],$$

donde

- S_i^2 es la varianza del ítem i ,
- S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y
- K es el número de preguntas o ítems.

A partir de las correlaciones entre los ítems

$$\alpha = \frac{np}{1 + p(n-1)},$$

donde

- n es el número de ítems y
- p es el promedio de las correlaciones lineales entre cada uno de los ítems.

Midiendo los ítems de la variable Procesos administrativos

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,845 | 20 |

Midiendo los ítems de la variable Grado de satisfacción del usuario

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,896 | 15 |

CAPÍTULO IV RESULTADOS

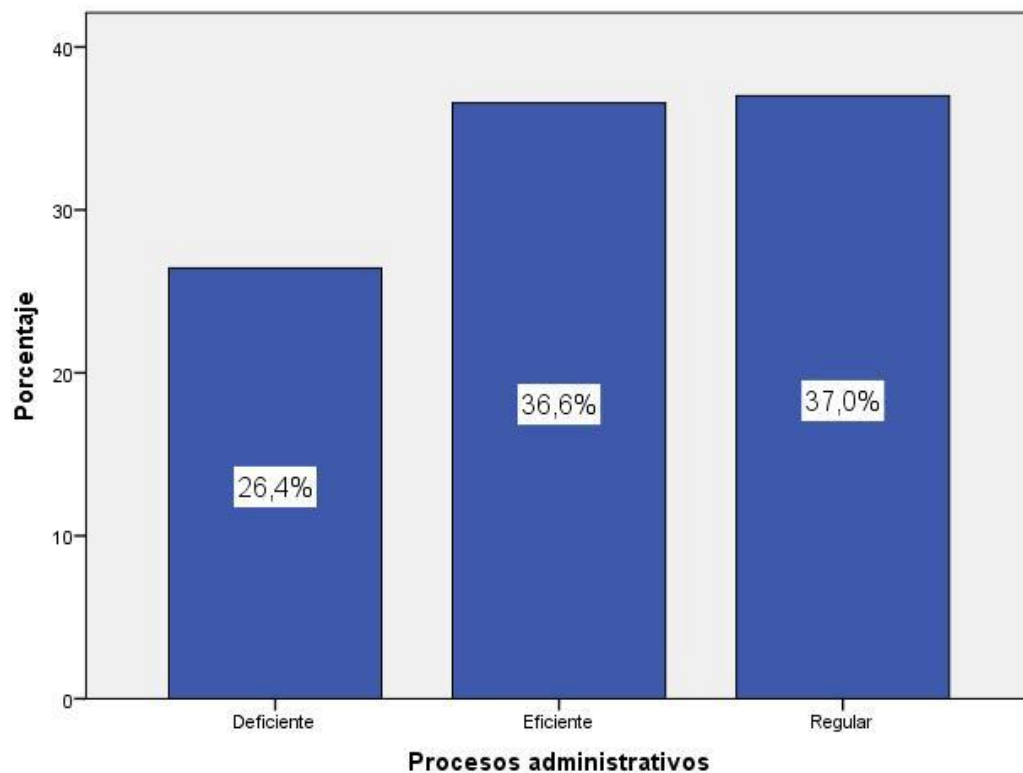
4.1 Análisis de resultados

Tabla 3
Procesos administrativos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Deficiente | 60 | 26,4 | 26,4 | 26,4 |
| | Eficiente | 83 | 36,6 | 36,6 | 63,0 |
| | Regular | 84 | 37,0 | 37,0 | 100,0 |
| | Total | 227 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario formulado a trabajadores administrativos y usuarios de la DRELP

Figura 1
Procesos administrativos



Interpretación:

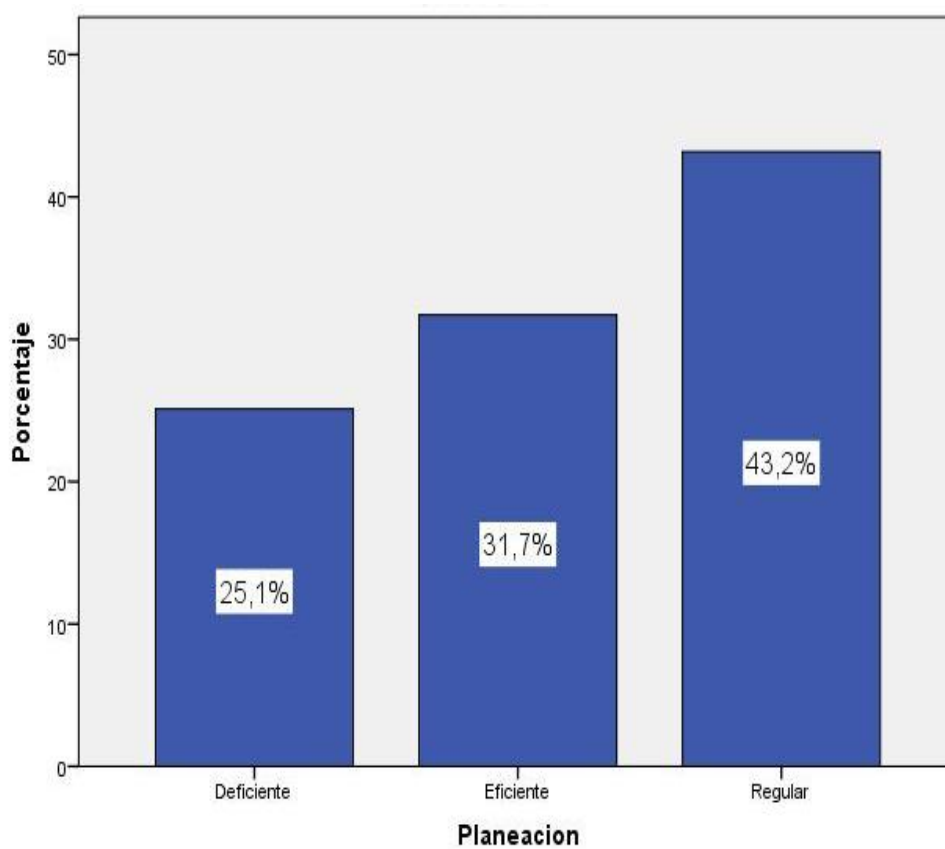
De la tabla 3 y figura 1, un 37,0% de trabajadores administrativos y usuarios de la DRELP manifiestan que en los procesos administrativos se logró un nivel regular, un 36,6% sostienen que se otorgó eficiencia y un 26,4% logro la obtención en forma deficiente.

Tabla 4
Planeación

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Deficiente | 57 | 25,1 | 25,1 | 25,1 |
| | Eficiente | 72 | 31,7 | 31,7 | 56,8 |
| | Regular | 98 | 43,2 | 43,2 | 100,0 |
| | Total | 227 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario empleado a trabajadores administrativos y usuarios de la DRELP

Figura 2
Planeación



Interpretación:

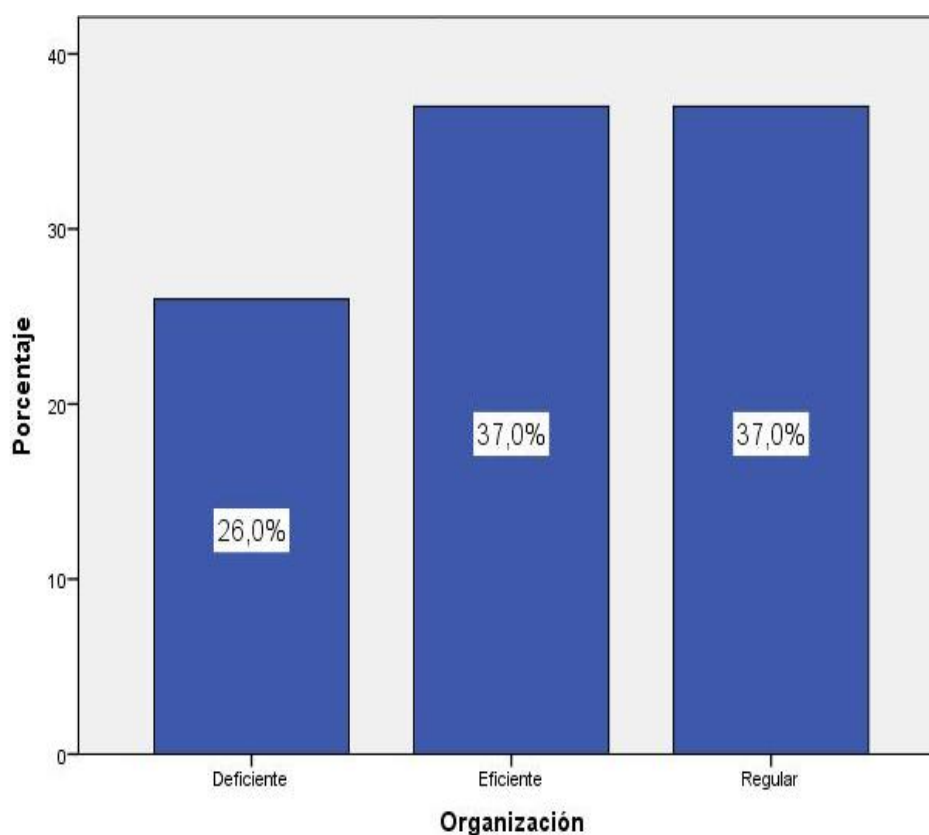
De la tabla 4 y figura 2, un 43,2% de trabajadores administrativos y usuarios de la DRELP sostienen que en la dimensión planeación de los procesos administrativos se obtuvo un nivel regular, un 31,7% mencionan que se consiguió eficiencia y un 25,1% deficiente.

Tabla 5
Organización

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Deficiente | 59 | 26,0 | 26,0 | 26,0 |
| | Eficiente | 84 | 37,0 | 37,0 | 63,0 |
| | Regular | 84 | 37,0 | 37,0 | 100,0 |
| | Total | 227 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores administrativos y usuarios de la DRELP

Figura 3
Organización



Interpretación:

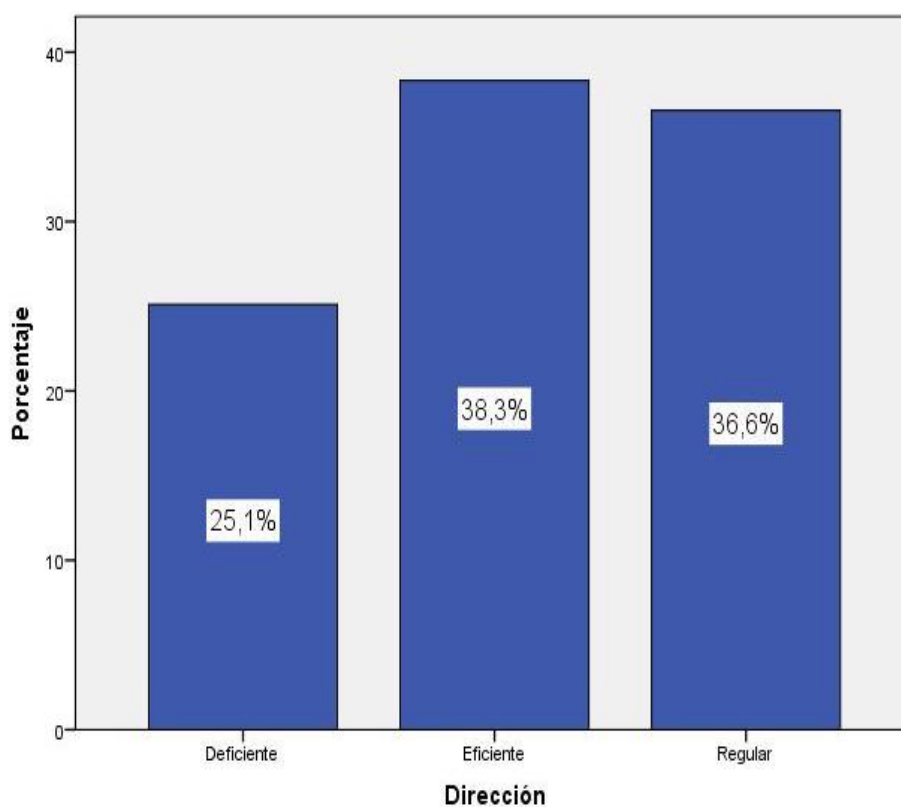
De la tabla 5 y figura 3, un 37,0% de trabajadores administrativos y usuarios de la DRELPE sostienen que en la dimensión organización de los procesos administrativos lográndose un nivel regular, un 37,0% sostienen que se logró eficiencia y un 26,0% deficiencia.

Tabla 6
Dirección

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Deficiente | 57 | 25,1 | 25,1 | 25,1 |
| | Eficiente | 87 | 38,3 | 38,3 | 63,4 |
| | Regular | 83 | 36,6 | 36,6 | 100,0 |
| | Total | 227 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores administrativos y usuarios de la DRELPE

Figura 4
Dirección



Interpretación:

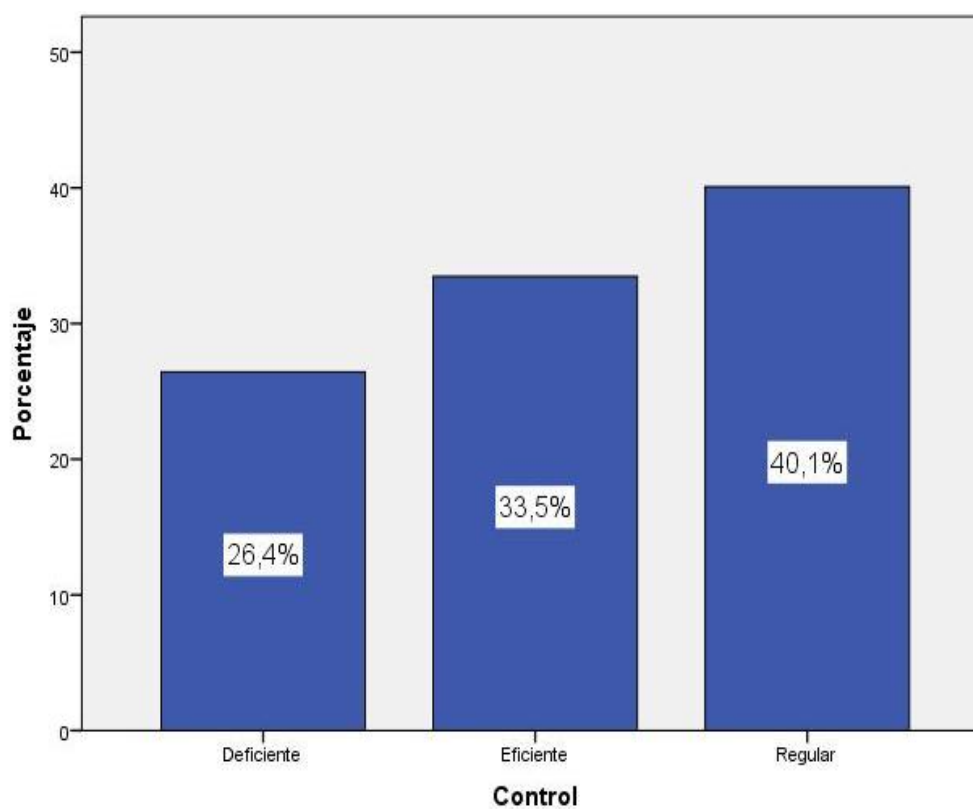
De la tabla 6 y figura 4, un 38,3% de trabajadores administrativos y usuarios de la DRELP sostienen que en la dimensión dirección de los procesos administrativos se evidencio eficiencia, un 36,6% sostienen que es regular y un 25,1% deficiencia.

Tabla 7
Control

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Deficiente | 60 | 26,4 | 26,4 | 26,4 |
| | Eficiente | 76 | 33,5 | 33,5 | 59,9 |
| | Regular | 91 | 40,1 | 40,1 | 100,0 |
| | Total | 227 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta efectuada a trabajadores administrativos y usuarios de la DRELP

Figura 5
Control



Interpretación:

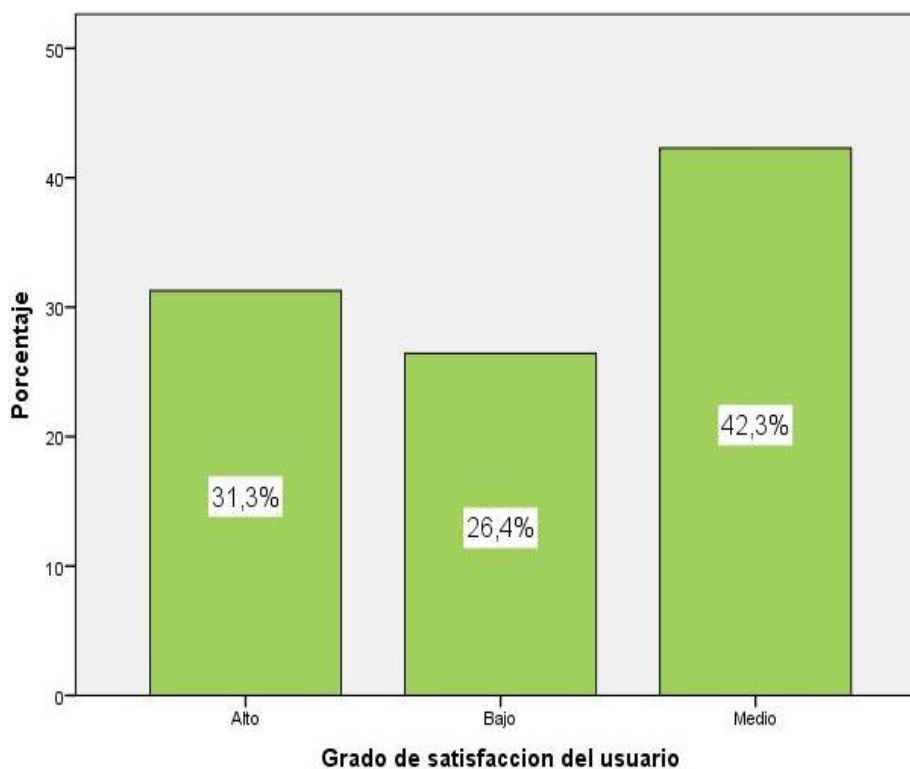
De la tabla 7 y figura 5, un 40,1% de trabajadores administrativos y usuarios de la DRELP sostienen que en la dimensión control de los procesos administrativos fue regular, un 33,5% eficiencia y un 26,4% deficiencia.

Tabla 8
Grado de satisfacción del usuario

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Alto | 71 | 31,3 | 31,3 | 31,3 |
| | Bajo | 60 | 26,4 | 26,4 | 57,7 |
| | Medio | 96 | 42,3 | 42,3 | 100,0 |
| | Total | 227 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores administrativos y usuarios de la DRELP

Figura 6
Grado de satisfacción del usuario



Interpretación:

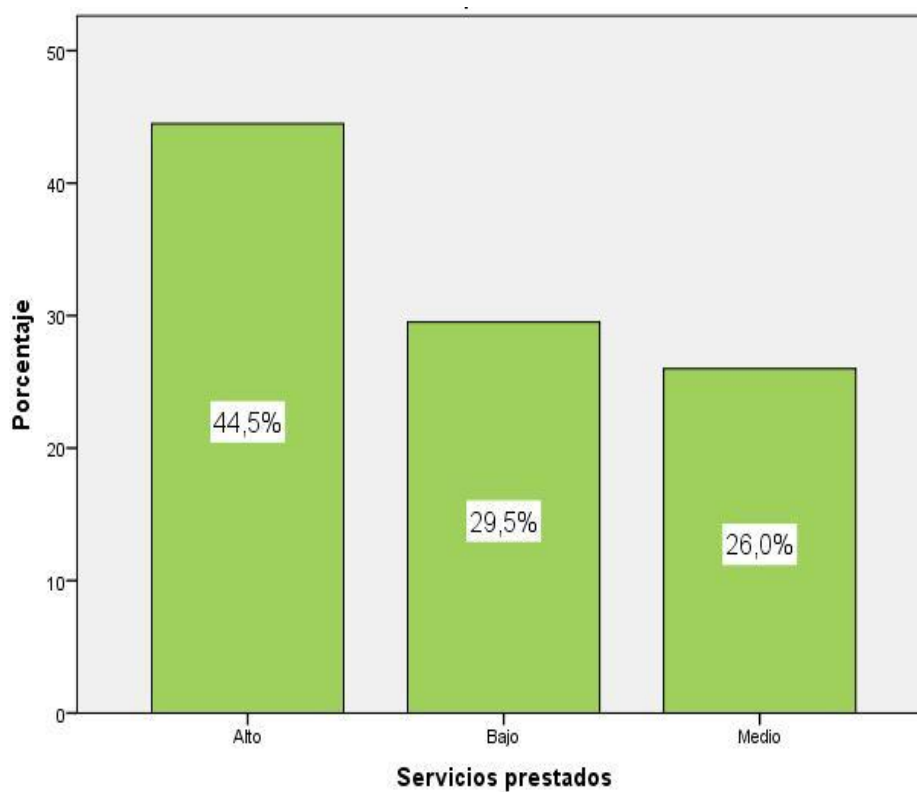
De la tabla 8 y figura 6, un 42,3% de trabajadores administrativos y usuarios de la DRELPE sostienen el grado de satisfacción del usuario fue de nivel medio, un 31,3% afirman que fue de nivel alto y un 26,4% de nivel bajo.

Tabla 9
Servicios prestados

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Alto | 101 | 44,5 | 44,5 | 44,5 |
| | Bajo | 67 | 29,5 | 29,5 | 74,0 |
| | Medio | 59 | 26,0 | 26,0 | 100,0 |
| | Total | 227 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores administrativos y usuarios de la DRELPE

Figura 7
Servicios prestados



Interpretación:

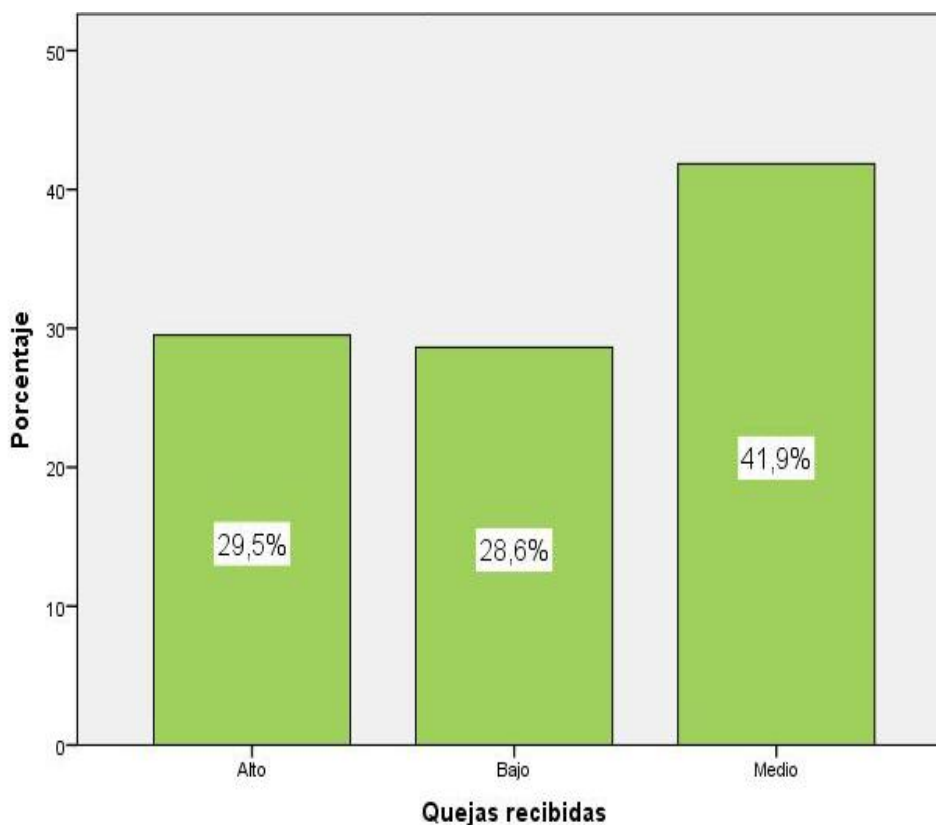
De la tabla 9 y figura 7, un 44,5% de trabajadores administrativos y usuarios de la DRELPE los servicios prestados tuvieron alto nivel, un 29,5% manifiestan que hay un nivel bajo y un 26,0% que hay un nivel medio.

Tabla 10
Quejas recibidas

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Alto | 67 | 29,5 | 29,5 | 29,5 |
| | Bajo | 65 | 28,6 | 28,6 | 58,1 |
| | Medio | 95 | 41,9 | 41,9 | 100,0 |
| | Total | 227 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores administrativos y usuarios de la DRELPE

Figura 8
Quejas recibidas



Interpretación:

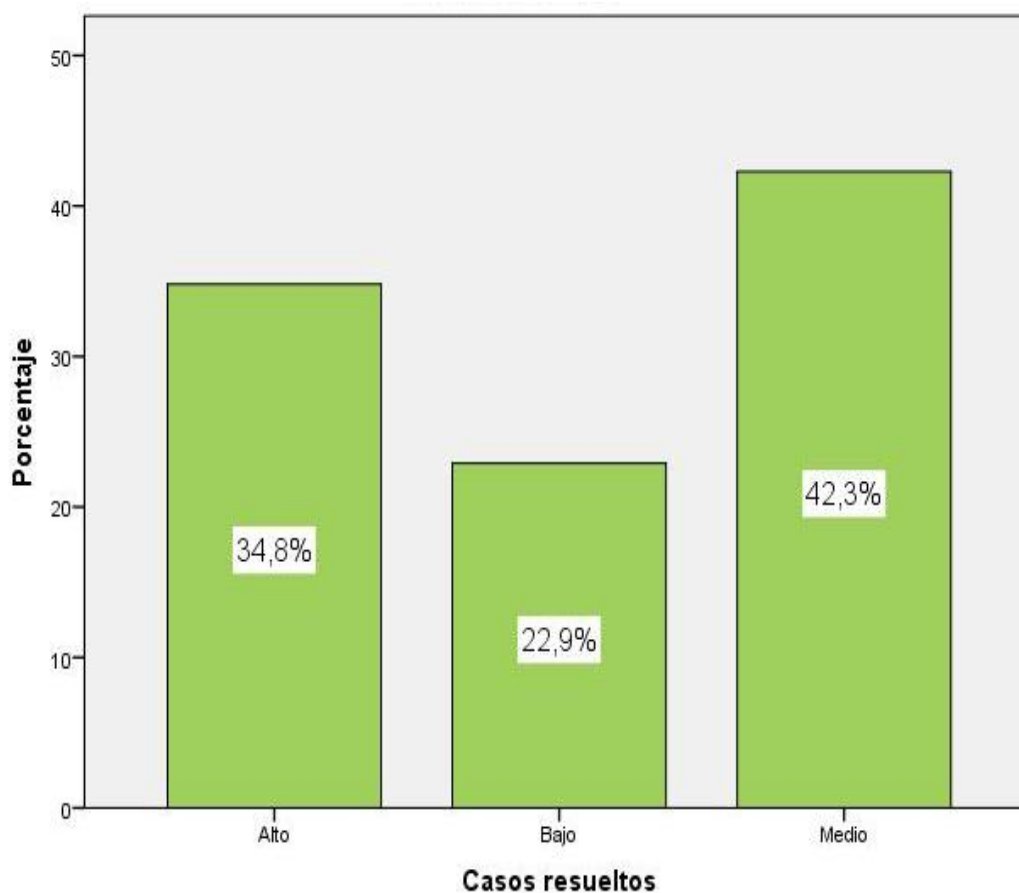
De la tabla 10 y figura 8, un 41,9% de trabajadores administrativos y usuarios de la DRELP que la dimensión quejas recibidas fue de un nivel medio, un 29,5% que fue de un nivel alto y un 28,6% que fue de un nivel bajo.

Tabla 11
Casos resueltos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Alto | 79 | 34,8 | 34,8 | 34,8 |
| | Bajo | 52 | 22,9 | 22,9 | 57,7 |
| | Medio | 96 | 42,3 | 42,3 | 100,0 |
| | Total | 227 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores administrativos y usuarios de la DRELP

Figura 9
Casos resueltos



Interpretación:

De la tabla 11 y figura 9, un 42,3% de trabajadores administrativos y usuarios de la DRELP manifiestan que la dimensión casos resueltos logró un nivel medio, un 34,8% obtuvo un nivel alto y un 22,9% un nivel bajo.

Prueba de Normalidad de Kolmogorov Smirnov

Tabla 12
Hallazgos de ecuaciones de ajuste Kolmogorowv - Smirnowv

| Variables y dimensiones | Kolmogorowv-Smirnowv ^a | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Planeación | ,227 | 227 | ,000 |
| Organización | ,260 | 227 | ,000 |
| Dirección | ,259 | 227 | ,000 |
| Control | ,211 | 227 | ,000 |
| Procesos administrativos | ,196 | 227 | ,000 |
| Servicios prestados | ,174 | 227 | ,000 |
| Quejas recibidas | ,193 | 227 | ,000 |
| Casos resueltos | ,175 | 227 | ,000 |
| Grado de satisfacción del usuario | ,159 | 227 | ,000 |

4.2 Contrastación de hipótesis

Generalización entorno a la hipótesis central

Hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre los procesos administrativos y el grado de satisfacción de los usuarios de la DRELP.

H₀: No Existe relación significativa entre los procesos administrativos y el grado de satisfacción de los usuarios de la DREL P.

Tabla 13
Relación entre los procesos administrativos y niveles de bienestar de los clientes

| | | Procesos administrativos | Grado de satisfacción del usuario |
|-----------------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| Rho de Spearman | Procesos administrativos | 1,000 | ,866** |
| | | | ,000 |
| | N | 227 | 227 |
| Grado de satisfacción del usuario | Procesos administrativos | ,866** | 1,000 |
| | | ,000 | |
| | N | 227 | 227 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Según evidenciado en el cuadro 13 existe factores correlacionales de $r=0,866$, con una $p= 0.000$ ($p<.05$) en ese sentido la hipótesis sugerida se acepta y la hipótesis nula es rechazada. En ese sentido se observa la existencia de vinculación significativa entre los procesos administrativos y niveles de bienestar de consumidores de la DREL P. Siendo las magnitudes muy **favorables**.

Hipótesis específica 1

Hipótesis Alternativa **H_a:** Existe relación significativa entre la planeación y el grado de satisfacción de los usuarios de la DREL P.

Hipótesis nula **H₀:** No Existe relación significativa entre la planeación y el grado de satisfacción de los usuarios de la DREL P.

Tabla 14
Relación entre la planeación y el grado de satisfacción de los usuarios

| | | | Planeacion | Grado de satisfacción del usuario |
|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|------------|-----------------------------------|
| Rho de Spearman | Planeacion | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,841** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 227 | 227 |
| Grado de satisfacción del usuario | Grado de satisfacción del usuario | Coefficiente de correlación | ,841** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 227 | 227 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Según notamos en el cuadro 14 se halló factores de correlación $r = 0,841$, con una $p = 0.000$ ($p < .05$) en ese sentido la hipótesis sugerida es aceptada y se refuta la hipótesis nula. En ese sentido apreciamos estadísticamente la existencia de vínculos significativa con la planeación y el nivel de bienestar de los clientes de la DRELP.

Se puede evidenciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **muy buena**.

Hipótesis específica 2

H_a: Existe relación significativa entre la organización y el grado de satisfacción de los usuarios de la DRELP.

H₀: No Existe relación significativa entre la organización y el grado de satisfacción de los usuarios de la DRELP.

Tabla 15
Relación entre la organización y los niveles de bienestar de los consumidores

| | | | Organización | Grado de satisfacción del usuario |
|-----------------|-----------------------------------|-----------------------------|--------------|-----------------------------------|
| Rho de Spearman | Organización | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,909** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 227 | 227 |
| | Grado de satisfacción del usuario | Coefficiente de correlación | ,909** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 227 | 227 |

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Según lo mostrado en el cuadro 15 se logró factores correlacionales de $r=0,909$, con una $p=0.000(p<.05)$ consecuentemente la hipótesis sugerida logra aceptación y la hipótesis nula es refutada. En ese sentido evidenciamos estadísticamente la existencia de vínculos significativos con la organización y niveles de bienestar de bienestar de los consumidores de la DRELP.

Por ello se nota que los elementos correlacionales poseen apreciaciones excelentes.

Hipótesis específica 3

Ha: Existe relación significativa entre la dirección y el grado de satisfacción de los usuarios de la DRELP

H₀: No Existe relación significativa entre la dirección y el grado de satisfacción de los usuarios de la DRELP.

Tabla 16
Relación entre la dirección y los niveles de bienestar de los consumidores

| | | | Dirección | Grado de satisfacción del usuario |
|-----------------|-----------------------------------|-----------------------------|-----------|-----------------------------------|
| Rho de Spearman | Dirección | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,783** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 227 | 227 |
| | Grado de satisfacción del usuario | Coefficiente de correlación | ,783** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 227 | 227 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Según detalle del cuadro 16 se determinó factores correlacionales $r=0,783$, con una $p=0.000(p<.05)$ que conlleva a aceptar la hipótesis sugerida y se refuta la hipótesis nula. En consecuencia, evidenciamos de manera estadística la existencia de vínculos significativa entre la dirección y niveles de bienestar de los clientes de la DRELPE.

Evidenciamos que los elementos correlacionales tienen una apreciación **buena**.

Hipótesis específica 4

H_a: Existe relación significativa entre el control y el grado de satisfacción de los usuarios de la DRELPE.

H₀: No Existe relación significativa entre el control y el grado de satisfacción de los usuarios de la DRELPE.

Tabla 17
Relación entre el control y los niveles de bienestar de los clientes

| | | | Control | Grado de satisfacción del usuario |
|-----------------|-----------------------------------|-----------------------------|---------|-----------------------------------|
| Rho de Spearman | Control | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,879** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 227 | 227 |
| | Grado de satisfacción del usuario | Coefficiente de correlación | ,879** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 227 | 227 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Referente a como se detalla en el cuadro 17 se logró elementos correlacionales de $r= 0,879$, con una $p=0.000(p<.05)$ de esta forma la hipótesis sugerida es aceptada y es refutada la hipótesis nula. Por consiguiente, se puede observar estadísticamente la existencia de vínculos de forma significativa entre el control y los niveles de bienestar de los consumidores de la DRELP.

Evidenciándose que de los resultados logrados son de una magnitud **muy buena**.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Los hallazgos logrados a través de los estadígrafos a la información recolectada permiten manifestar los resultados siguientes:

Sobre la hipótesis general, se pudo obtener elementos correlacionales de $r=0,866$, y una $p=0.000(p<.05)$ por lo que la hipótesis sugerida es aceptada y se refuta la hipótesis nula. En ese sentido, es evidente según las operaciones estadísticas la existencia de vínculos significativos entre los procesos administrativos y el nivel de bienestar de los consumidores de la DRELPE. Nos permite evidenciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud muy buena.

Sobre la hipótesis específica 1, se pudo obtener factores correlacionales de $r=0,841$, con una $p=0.000(p<.05)$ en ese sentido la hipótesis alternativa es aceptada y rechazada la hipótesis nula. Consiguientemente, se aprecia mediante las operaciones estadísticas la presencia de vinculación significativa entre la planeación y niveles de que dan bienestar a los clientes de la DRELPE. Se aprecia que el coeficiente de correlación es de una magnitud muy buena.

Sobre la hipótesis específica 2, se pudo lograr la obtención factores correlacionales de $r=0,909$, con una $p=0.000(p<.05)$ con lo cual se acepta la hipótesis sugerida y se refuta la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede apreciar el hallazgo de un vínculo significativo entre la organización y niveles que brindan bienestar a los clientes de la DRELPE. Se evidencia que los elementos correlacionales cuentan con percepciones muy buenas.

Con estas condiciones establecidas, los estudios que sirven como antecedentes extranjeros y de nuestro país son ratificadas y en otros casos son diferentes a la nuestra. A continuación, precisamos algunas de ellas.

Para Ornelas (2003) llegó a la conclusión “Es evidente que con la optimización adecuada se obtiene vinculaciones en las variaciones cognitivas del personal, se convence por ello otorga apoyo y se adhiere al logro obtenido” (p. 49).

Para Alfonso (2002), llegó a la conclusión “En referencia al trabajo efectuado y los hallazgos evidenciados se concluye que una forma de calidad es un componente de total trascendencia dentro de una entidad, ya que colocarlo en práctica conlleva a lograr el éxito” (p. 120).

Para Salazar (2010), llegó a la conclusión “el asunto de la no encontrarse concentrado no tiene uniformidad, sino que acoge, teórica y prácticamente, distintos niveles realizables: desde la aparición de entidades de la centralización, con claras inclinaciones descentralizadoras” (p. 89).

Para Tisnado (2013), llegó a la conclusión “que optimizar los aspectos de administración en la entidad brinda aportes positivos acrecentando factores de bienestar de los profesores de su área en el año actual” (p. 146).

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Primero: Se halló vinculaciones significativas hacia los procesos administrativos y niveles de bienestar de los clientes de la DRELP, como consecuencia de los factores correlacionales devolviendo valores de 0.866 conteniendo consideraciones muy favorables.

Segundo: Se evidencia vínculos significativos con la planeación y niveles de bienestar de las personas que acuden a la DRELP, ante los elementos correlacionales que arroja un resultado de 0.841 conteniendo apreciaciones muy buenas.

Tercero: Se determinó vinculo significativo con la organización y niveles de de bienestar a las personas que acuden a la DRELP, establecido por elementos correlacionales que hacen la devolución de un valor de 0.909 evidenciando apreciaciones muy buenas.

Cuarto: Se encontró vinculo significativo con la dirección y el nivel de bienestar de los consumidores de la DRELP, con factores correlacionales de un valor de 0,783 considerandose como buena.

Quinto: Se evidencia el vínculo significativo respecto al control y el nivel de bienestar de las personas que acuden a la DRELP, por cuanto así lo establece los factores correlacionales valorizando con un puntaje de 0.879 considerandose apreciaciones muy buena.

6.2 Recomendaciones

Primero: Se recomienda tomar en cuenta que los resultados del estudio son importantes los cuales deben considerarse para su difusión sobre la trascendencia de la prestación de servicios de la DREL y la organización interna que lleva.

Segundo: Los trabajadores y funcionarios de la DRELP, deberán actualizarse sobre la gestión de procesos administrativos y adecuar sus documentos de gestión en la dirección de dichos procesos.

Tercero: La organización de la DRELP deberá modificar los horarios de atención de los usuarios que faciliten una mejor atención de los servicios.

Cuarto: El Gobierno Regional de Lima deberá tener en cuenta la necesidad de tener un nuevo local que acerque físicamente la atención a los usuarios.

Quinto: Fomentar nuevas investigaciones sobre temas relacionados a las variables que presentamos y son necesarias para entender lo que sucede en otra institución de gestión pública.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

- Alfonzo, G. (2002). *Proposiciones para Optimizarr los Procesos gerenciales en una Entidad Academica de la ciudad de Monnterrey Nuevo León*. Tesis de Posgrado, Universidad Autónoma de Nuevo León, , México.
- Cifuentes, R. (2017). *Los valores de prestaciones y el bienestar de los clientes en la entidad gestora academica local N° 06 - Ate, 2017*. Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo, Unidad de Posgrado, Lima.
- Coah, E., & Parilimachi, O. (2016). *Factores de Administracion y Bienestar de las personas que acuden a la sub gerencia de estructuracion territorial y licencias de la Entidad Edil Provincial de Tacna, año 2016*. Tesis de Pregrado, Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas, Tacna.
- Fernández, D. (2017). *Desarrollo Gerencial y su vinculación con el control de la calidad en la Entidad Edil de Huaraz, 2017*. Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima.
- Lleópez, W. (2013). *Estudio de la etapa gerencial y su la operatividad de la entidad Mercredri S. A, establecida en el Cantónes el Triunfo,.* Tesis de Pregrado, , El Milagro.
- Montoya, E. (2017). *La optimizacion de la gerencia y calidad de prestaciones en los trabajadores de (CLAST) “Aquamiro” – Yurimaguas - 2017*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Tarapoto.
- Ornelas, M. (2003). *Mejoramiento continuo en las etapas de Gerencias de entidades del estado*. Tesis de Posgrado, Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Ingeniería Mecánica y Electrica, México.

Tisnadot, A. (2013). *Optimizaciones en las etapas de administración de la UGEL N° 01 el Porvenir que aporta al crecimiento académico de su área en el año 2013*. Tesis de Pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias Económicas, Trujillo - Perú.

7.2 Fuentes bibliográficas

Agrupación de investigadores que otorgan aportes a la calidad (2002). *Elementos para la Calidad*. Madrid: AEC.

Badillo, G., & Asencio, K. (2009). *El funcionamiento organizacional desde un enfoque psicológico*. La Habana: Feijóo.

Batel, L. y Ramsey, J. (1998). *Enciclopedia del Management*. México D.F.: Perseo ediciones.

Cabrera, N. (2003). *Clima organizacional, deseo y demanda*. La Habana: Facultad de Psicología.

Chámara, L.; Berteliosa, B. y Cortrea, E. (2005). *Especificaciones de calidades para la gestión. orientación basada en la forma EFQFM de Excelencia a organismos sin propósitos de lucro que concenden prestaciones de inserciones sociolaborales*. Madrid: Cyhan, Proyectos y Producciones Editoriales, S.A.

Comisión, C.; Cruzeiro, S. y Gonzales, T. (2007). *Gerencias individuales*. México: Pearson Educación S. A.

Chias, J. (1995). *Marketing Público*. México D. F.: MacGrawHill.

Chiavennato, I. (1989). *Aspectos teóricos totales para gerenciar*: Mgc Graw – Hillt Interamericana de México: S. A.

Chiavennato, I. (1999). *Gerencialidad de recursos humanos, Estructuraciones etapas y hallazgos*. México: Mgt Graw – Hillt Interamericana d: S. A. 5° Edición.

- Cronbach, J. (1971). *Expresiones teoricas de la Gerencialidad*. Buenos Aires: Buena vista editores.
- Dewming, E. (1986). *Outw of the crisist*. New York: Ed. Mitt Centers four advances Engineeringt Studies.
- Deming, E. (1989). *Apreciaciones de la calidad organizativa*. Madrid.
- Deszlert, G. (1979). *Enfoques organizativos gerenciales*. México: Prenticce Hallt.
- Dominguez, C. (2006). *Calidad y satisfacción*. Bogotá: Alfaguara.
- Donawedian, A. (1969). *Mediccal Carew Appraisalw Qualityg gand Utilizattion*. New York: Nova Iorque.
- Dubrin, A. (2000). *Fundamentos de la administración*. Bogotá: Nuevo mundo.
- Dummond, H. (2001). *La Calidad Total*. Madrid: Deusto.
- Granell, E. (1997). *Éxito gerencial y cultural: Retos y oportunidades en Venezuela*. Caracas: IESA.
- Guizart, F. (2004). *Compendio de organización gerencial*. México: Mc Grawn Hillt Ediciones.
- Hernández, R., Fernández, C. y otros. (2010). *Metodología de Investigación*. México : Mc Graw Hill.
- Ishikawa, V. (1994). *Optimizacion de la calidad*. Madrid: Dewa de Santous.
- Jurant, J. (2000). *Texto de verificacion de la calidad*. Madrid: Mcw Grawt Hilli Iberoamericana.
- Kotler, P. y Armostrong, M. (2004). *Recursos que establecen la satisfaccións de las personas consumidoreas*. México: UAM.
- Martínez, M. (2003). *Clima Organizacional*. Madrid: Puntos de vista.
- Mewinson, R., Nwash, R., & Vanw Randemborgw, M. (1996). *Administración conceptos y aplicaciones*. Méxio: Azul Editores.

- MINEDU. (2012). *Ley General de Educación N° 28044*. Lima: Minedu.
- Miranda, J. (2007). *Aspectos teóricos de Gerencialidad*. Madrid: Deltpa.
- Newman, W. y Warren, E. (1996). *Administración dinámica*. Madrid: Ariel.
- Pintado, E. (2007). *Generación y Conducción del Talento Humano*. Lima: IPECU.
- Reichheld, F. (2003). *El efecto de la lealtad*. Bogotá: Editorial Norma.
- Reyes, A. (1996). *Administración moderna*. Madrid: Ariel.
- Ribbeyro, J. (2003). *Satisfaçõu dosu utentesu comos cuidados deu enfermagemu. Construçõu e validaçõu de umu instrumentou de medidau*. Porto: Escuela superior de enfermería.
- Robbins, C. (1996). *Actitudes Organizaticas*: México: Prentice Hallil.
- Rostaurez, A. (1999). *La gestión de la calidad*. Santiago: Ariel.
- Sosa, F. (1996). *Administración I*. México: Antares editores.
- Stoner, J. (1996). *Administración*. México: Nuevo día.
- Uriben, P. (2014). *Climas y areas organizacionaes: labores, estados saludables y elementos psicosociales*. México: El manual moderno.
- Valle, M. (1995). *Gerencias Tacticas de recursos humanos*. California: WAddison Wesleyt Yberoamericana.
- Zeihman, V. y Wittner, U. (2002). *Marqketing de servicio*. México: Fico Grawn Hilla Interammericana.

7.3 Fuentes hemerograficas

- Clearyl, W. y McoNeild, T. (1988). *Patients satisfactions ast ant indicatori of qualityr caren. Inquiryw, 257 - 368.*
- Dielgado, F. (2006). *Verificaciom referente acciones de mejor eleccion de clima organizacional. N° 2, 99 - 117.*

Linder-Peiz, S. (1992). Towardt a theoyrs of patientte satisfactions. *Social Science*, 577 - 582.

Pérez, J. (2011). Estimulacion y Bienestar en el trabajo: retrospectivamente referente a sus estilos analiticos. *REIST*, 1336 - 1678.

Rodríguez, F, y Hernández, M. (2002). Las expectativas ocurridas por vinculos: Una verificacion unilateral desde de aspectos teoricos de recursos y aptitudes, 115 - 136.

7.4 Fuentes electrónicas

Alfaro, E; Alfaro, J.; Mondejar, J. y Vargas, M. (12 de noviembre de 2018). *Discover the world's research*. <https://www.researchgatet.nett/publicationu/>

Fleitman, J. (21 de agosto de 2018). *Gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gesttioppolis.comp>

ISOTOOLS. (12 de diciembre de 2018). *ISOTOOLS*. Obtenido de Definición de ISO: <https://www.pisotools.orgt/20155/033/190/>

Rojas, L. (12 de agosto de 2018). Obtenido de Tesis:: <http://www.despacer.espolr.edur.ect/xmluiq/handlew/>

- SGC. (12 de agosto de 2018). *ISO 9001:2015 - Certificación*. Obtenido de Sistema de gestión de la calidad: <http://www.sgsx.pex/esx->

Sistemas y calidad total.com. (12 de diciembre de 2018). *Sistemas y calidad total*. Obtenido de Definición de sistema de <http://www.sistemasxycalidadescomputotal.com/>

UADY. (21 de marzo de 2018). *Universidad Autónoma de Yucatán*. Obtenido de Definición de proceso administrativo: <http://www.uady.mx>

Wikipedia. (22 de diciembre de 2019). *Wikipedia*. Obtenido de Definición de Calidad: <https://es.wikipedia.orgt/wyiki/Calidad>

Wikipedia. (29 de diciembre de 2019). *Wikipedia*. Obtenido de Definición de gestión:

<https://es.wikipediatorg/wyiki/Gesti%C3%B3n>

Wikipedia. (12 de diciembre de 2018). *Wikipedia*. Obtenido de Definición de

organizaciones: <https://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n>

ANEXOS

ENTREVISTA A LOS USUARIOS DE LA DRELP

1. ¿A su criterio estimas que la desconcentración administrativa aporta positivamente en la atención a los concurrentes de la DRELP?

2. ¿Se ha encontrado con alguna dificultad o traba en algún trámite administrativo efectuado? Indica cuál fue.

3. ¿En algún momento percibió, que en algún proceso administrativo realizado por usted se demoró mucho por la burocracia existente en la DRELP? Indicar detalle

4. ¿Cómo percibe que los trabajadores que se encargan de las labores y procesos tienen idoneidad para ejercer el cargo? ¿Por qué?

5. ¿Cuándo se cumple el tiempo determinado para concluir un proceso administrativo por parte de los especialistas de las áreas le conceden el detalle requerido del porque no e pudo cumplir con dichos plazos?

6. ¿En su opinión cómo calificaría la estructura de los ambientes en donde recibe la atención?

7. ¿Qué propuestas puedes aportar para que los procesos administrativos específicos sean más eficaces de tal manera que aporten al desarrollo educativo?

8. ¿De qué forma ha influido en su entidad el funcionamiento de la DREL P?

NOMBRE DEL USUARIO:

ENTREVISTA A LOS ESPECIALISTAS QUE MANEJAN LOS SISTEMAS

1. ¿Piensa usted que la creación de la DRELP ha aportado a la desconcentración administrativa?

SI

NO

Porque _____

2. ¿Qué procesos administrativos piensa usted que sea el más engorroso? ¿Por qué?

3. Le ha sido muy difícil el cumplimiento de algún proceso administrativo a su cargo ¿Cuál fue y por qué?

4. Si pudiera cambiar parte de algún proceso administrativo a su cargo para poder agilizarlo sin perjudicar al proceso. ¿Cuál sería y por qué?

5. ¿Cree usted que se le brinda todas las herramientas esenciales (personal, equipos, material e infraestructura) para poder cumplir su labor con eficiencia?

6. ¿Cuál es el valor que le otorga al clima laboral de su lugar de labores?

7. ¿Cómo opina usted que los sistemas que administra apoyan o hace difícil el cumplimiento de sus funciones?

8. ¿De qué forma considera usted que su área aporta para la mejora de la calidad educativa?

NOMBRE DEL ESPECIALISTA:

CARGO DESARROLLADO EN LA ENTIDAD:

MATRIZ DE DATOS

| Codigo | Procesos administrativos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ST1 | V1 | | | | | | | | |
|--------|--------------------------|---|---|---|---|--------------|------------|---|---|---|-----------|----|----|------------|----|---------|----|----|----|----|------------|----|----|----|----|----|----|------------|----|------------|
| | Planeacion | | | | | Organización | | | | | Dirección | | | | | Control | | | | | | | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | S1 | D1 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | S2 | D2 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | S3 | | | D3 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | S4 | D4 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 43 | Regular |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | Eficiente | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Eficiente | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | Eficiente | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Eficiente | 77 | Eficiente |
| 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 24 | Deficiente |
| 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 43 | Regular |
| 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 43 | Regular |
| 6 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 24 | Deficiente |
| 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 12 | Regular | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Eficiente | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | Eficiente | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Eficiente | 70 | Eficiente |
| 8 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | Eficiente | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | Eficiente | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | Eficiente | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | Eficiente | 73 | Eficiente |
| 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 43 | Regular |
| 10 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 24 | Deficiente |
| 11 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | Regular | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | Regular | 47 | Regular |
| 12 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | Eficiente | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | Eficiente | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | Eficiente | 65 | Eficiente |
| 13 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 24 | Deficiente |
| 14 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 43 | Regular |
| 15 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | Eficiente | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Eficiente | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | Eficiente | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Eficiente | 77 | Eficiente |
| 16 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | Regular | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | Regular | 47 | Regular |
| 17 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 24 | Deficiente |
| 18 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | Eficiente | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Eficiente | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | Eficiente | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Eficiente | 77 | Eficiente |
| 19 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 43 | Regular |
| 20 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | Eficiente | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Eficiente | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | Eficiente | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Eficiente | 77 | Eficiente |
| 21 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | Eficiente | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | Eficiente | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | Eficiente | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | Eficiente | 73 | Eficiente |
| 22 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 24 | Deficiente |
| 23 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 43 | Regular |
| 24 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 13 | Regular | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Eficiente | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | Eficiente | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Eficiente | 71 | Eficiente |
| 25 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 13 | Regular | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Eficiente | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | Eficiente | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Eficiente | 71 | Eficiente |
| 26 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 24 | Deficiente |
| 27 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 43 | Regular |
| 28 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 43 | Regular |
| 29 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 24 | Deficiente |
| 30 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 13 | Regular | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Eficiente | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | Eficiente | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Eficiente | 71 | Eficiente |
| 31 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 13 | Regular | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | Eficiente | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | Eficiente | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | Eficiente | 67 | Eficiente |
| 32 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 43 | Regular |
| 33 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 24 | Deficiente |
| 34 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | Regular | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | Regular | 47 | Regular |
| 35 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 13 | Regular | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | Eficiente | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | Eficiente | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | Eficiente | 67 | Eficiente |
| 36 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 24 | Deficiente |
| 37 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 43 | Regular |
| 38 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 13 | Regular | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Eficiente | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | Eficiente | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Eficiente | 71 | Eficiente |
| 39 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | Regular | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | Regular | 47 | Regular |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|----|------------|---|---|---|---|---|----|------------|---|---|---|---|---|----|------------|---|---|---|---|---|----|------------|----|------------|
| 220 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 43 | Regular |
| 221 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 43 | Regular |
| 222 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 24 | Deficiente |
| 223 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | Eficiente | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Eficiente | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | Eficiente | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Eficiente | 77 | Eficiente |
| 224 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | Eficiente | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | Eficiente | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | Eficiente | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | Eficiente | 73 | Eficiente |
| 225 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 43 | Regular |
| 226 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Deficiente | 24 | Deficiente |
| 227 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | Regular | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Regular | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | Regular | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | Regular | 47 | Regular |

| Codigo | Grado de satisfacción del usuario | | | | | | | | | | | | | | | | | ST2 | V2 | | | | |
|--------|-----------------------------------|---|---|---|---|----|------------------|---|---|---|---|----|-----------------|-------|----|----|----|-----|----|----|-------|----|-------|
| | Servicios prestados | | | | | | Quejas recibidas | | | | | | Casos resueltos | | | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | S5 | D5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | S6 | D6 | 11 | 12 | 13 | | | 14 | 15 | S7 | D7 |
| 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | Medio | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 39 | Medio |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 17 | Alto | 28 | Bajo |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | Alto | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 43 | Medio |
| 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | Medio | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 39 | Medio |
| 6 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 17 | Alto | 28 | Bajo |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | Medio | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Medio | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Medio | 32 | Medio |
| 9 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | Medio | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 39 | Medio |
| 10 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 17 | Alto | 28 | Bajo |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | Alto | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 | Medio | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 13 | Medio | 42 | Medio |
| 12 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | Alto | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | Alto | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | Alto | 56 | Alto |
| 13 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 17 | Alto | 28 | Bajo |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | Alto | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 43 | Medio |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 16 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 13 | Medio | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 13 | Medio | 40 | Medio |
| 17 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 17 | Alto | 28 | Bajo |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 19 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | Medio | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 39 | Medio |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 21 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 16 | Alto | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 17 | Alto | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | Alto | 52 | Alto |
| 22 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 17 | Alto | 28 | Bajo |
| 23 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | Medio | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 39 | Medio |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 26 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 17 | Alto | 28 | Bajo |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | Alto | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 43 | Medio |
| 28 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | Medio | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 39 | Medio |
| 29 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 17 | Alto | 28 | Bajo |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 31 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | Medio | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Medio | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Medio | 32 | Medio |
| 32 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | Medio | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 39 | Medio |
| 33 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | Alto | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 | Medio | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 13 | Medio | 42 | Medio |
| 35 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | Alto | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | Alto | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | Alto | 56 | Alto |
| 36 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | Alto | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 43 | Medio |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|----|-------|---|---|---|---|---|----|-------|---|---|---|---|---|----|-------|----|-------|
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 39 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 13 | Medio | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 13 | Medio | 40 | Medio |
| 40 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 42 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | Medio | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 39 | Medio |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 45 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | Alto | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 43 | Medio |
| 47 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | Medio | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 39 | Medio |
| 48 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 50 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | Medio | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Medio | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Medio | 32 | Medio |
| 51 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | Medio | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 39 | Medio |
| 52 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | Alto | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 | Medio | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 13 | Medio | 42 | Medio |
| 54 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | Alto | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | Alto | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | Alto | 56 | Alto |
| 55 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | Alto | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 43 | Medio |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 58 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 13 | Medio | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 13 | Medio | 40 | Medio |
| 59 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 61 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | Alto | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 43 | Medio |
| 63 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | Medio | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 39 | Medio |
| 64 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 66 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | Medio | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Medio | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Medio | 32 | Medio |
| 67 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | Medio | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 39 | Medio |
| 68 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | Alto | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 | Medio | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 13 | Medio | 42 | Medio |
| 70 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | Alto | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | Alto | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | Alto | 56 | Alto |
| 71 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 73 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | Alto | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 43 | Medio |
| 75 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | Medio | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 39 | Medio |
| 76 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|----|-------|---|---|---|---|---|----|-------|---|---|---|---|---|----|-------|----|-------|
| 78 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | Medio | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Medio | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Medio | 32 | Medio |
| 79 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | Medio | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 39 | Medio |
| 80 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 81 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | Alto | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 | Medio | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 13 | Medio | 42 | Medio |
| 82 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | Alto | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | Alto | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | Alto | 56 | Alto |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 84 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 85 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | Alto | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 43 | Medio |
| 86 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | Medio | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 39 | Medio |
| 87 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 89 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | Medio | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Medio | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Medio | 32 | Medio |
| 90 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | Medio | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 39 | Medio |
| 91 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 92 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | Alto | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 | Medio | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 13 | Medio | 42 | Medio |
| 93 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | Alto | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | Alto | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | Alto | 56 | Alto |
| 94 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 95 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | Alto | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 43 | Medio |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 97 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 13 | Medio | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 13 | Medio | 40 | Medio |
| 98 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 99 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 100 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | Medio | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 39 | Medio |
| 101 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 102 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 103 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 104 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | Alto | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 43 | Medio |
| 105 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | Medio | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 39 | Medio |
| 106 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 107 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 108 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | Medio | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Medio | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Medio | 32 | Medio |
| 109 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | Medio | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 39 | Medio |
| 110 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 111 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | Alto | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 | Medio | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 13 | Medio | 42 | Medio |
| 112 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | Alto | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | Alto | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | Alto | 56 | Alto |
| 113 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 114 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | Alto | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 43 | Medio |
| 115 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 116 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 13 | Medio | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 13 | Medio | 40 | Medio |
| 117 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|----|-------|---|---|---|---|---|----|-------|---|---|---|---|---|----|-------|----|-------|
| 118 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 119 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 9 | Bajo | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 35 | Medio |
| 120 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 121 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 122 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 123 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 7 | Bajo | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 35 | Medio |
| 124 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 9 | Bajo | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 35 | Medio |
| 125 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 126 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 127 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | Medio | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Medio | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Medio | 32 | Medio |
| 128 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 9 | Bajo | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 35 | Medio |
| 129 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 130 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 7 | Bajo | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 | Medio | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 13 | Medio | 34 | Medio |
| 131 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | Alto | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | Alto | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | Alto | 56 | Alto |
| 132 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 133 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 7 | Bajo | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 35 | Medio |
| 134 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 135 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 9 | Bajo | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 13 | Medio | 36 | Medio |
| 136 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 137 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 138 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | Medio | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 39 | Medio |
| 139 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 140 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 141 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 13 | Medio | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 13 | Medio | 40 | Medio |
| 142 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 143 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 144 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | Medio | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 39 | Medio |
| 145 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 146 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 147 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 148 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | Alto | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 43 | Medio |
| 149 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | Medio | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 39 | Medio |
| 150 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 151 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 152 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | Medio | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Medio | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Medio | 32 | Medio |
| 153 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | Medio | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 39 | Medio |
| 154 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 155 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | Alto | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 | Medio | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 13 | Medio | 42 | Medio |
| 156 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | Alto | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | Alto | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | Alto | 56 | Alto |
| 157 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|----|-------|---|---|---|---|---|----|-------|---|---|---|---|---|----|-------|----|-------|
| 158 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | Alto | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 43 | Medio |
| 159 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 160 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 13 | Medio | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 13 | Medio | 40 | Medio |
| 161 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 162 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 163 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | Medio | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 39 | Medio |
| 164 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 165 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 13 | Medio | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 13 | Medio | 40 | Medio |
| 166 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 167 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 168 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | Medio | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 39 | Medio |
| 169 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 170 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 171 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 172 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | Alto | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 43 | Medio |
| 173 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | Medio | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 39 | Medio |
| 174 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 175 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 176 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | Medio | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Medio | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Medio | 32 | Medio |
| 177 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | Medio | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 39 | Medio |
| 178 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 179 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | Alto | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 | Medio | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 13 | Medio | 42 | Medio |
| 180 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | Alto | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | Alto | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | Alto | 56 | Alto |
| 181 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 182 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | Alto | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 43 | Medio |
| 183 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 184 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 13 | Medio | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 13 | Medio | 40 | Medio |
| 185 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 186 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 187 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | Medio | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 39 | Medio |
| 188 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 189 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 13 | Medio | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 13 | Medio | 40 | Medio |
| 190 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 191 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 192 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | Medio | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 39 | Medio |
| 193 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 194 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 195 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 196 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | Alto | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 43 | Medio |
| 197 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | Medio | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 39 | Medio |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|----|-------|---|---|---|---|---|----|-------|---|---|---|---|---|----|-------|----|-------|
| 198 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 199 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 200 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | Medio | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Medio | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Medio | 32 | Medio |
| 201 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | Medio | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 39 | Medio |
| 202 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 203 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | Alto | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 | Medio | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 13 | Medio | 42 | Medio |
| 204 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | Alto | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | Alto | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | Alto | 56 | Alto |
| 205 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 206 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | Alto | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 43 | Medio |
| 207 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 208 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 13 | Medio | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 13 | Medio | 40 | Medio |
| 209 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 210 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 211 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | Medio | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 39 | Medio |
| 212 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 60 | Alto |
| 213 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 13 | Medio | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 13 | Medio | 40 | Medio |
| 214 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 215 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 45 | Alto |
| 216 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | Medio | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 39 | Medio |
| 217 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 45 | Alto |
| 218 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 45 | Alto |
| 219 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 220 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | Alto | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 9 | Bajo | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 38 | Medio |
| 221 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | Medio | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 39 | Medio |
| 222 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 223 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 45 | Alto |
| 224 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | Medio | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Medio | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | Medio | 32 | Medio |
| 225 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | Medio | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | Medio | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | Medio | 39 | Medio |
| 226 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | Bajo | 16 | Bajo |
| 227 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | Alto | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 | Medio | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 13 | Medio | 42 | Medio |

M(o) Pablo Cesar Cadenas Calderon
ASESOR

Dr. Miguel Angel Luna Neyra
PRESIDENTE

Dr. Juan Carlos Reyes Ulfe
SECRETARIO

M(o) Oscar Carlos Otazu Montes
VOCAL