



# **Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

**Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática  
Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas**

**Calidad del sistema de información y la satisfacción del cliente en la Municipalidad  
Provincial de Barranca - 2022**

**Tesis**

**Para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas**

**Autor**

**Williams Luciano Paucar Sánchez**

**Asesor**

**Mo. Ing. Ronald Demetrio Flores Flores**

**Huacho – Perú**

**2023**



**Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

## LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

FACULTAD DE Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática

ESCUELA PROFESIONAL ... Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas

### INFORMACIÓN DE METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Williams Luciano Paucar Sánchez	73638924	6 de Setiembre del 2023
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Ronald Demetrio Flores Flores	15300224	0000-0003-4211-7285
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Victor Fredy Espezua Serrano	01229502	0000-0002-0868-8183
Franco Jhordy Miranda Portella	73044452	0000-0002-7324-2858
Guido German Rodríguez López	15710259	0000-0002-8640-0173

## CALIDAD DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BARRANCA – 2022

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.unjfsc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>12%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ulasamericas.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.utesup.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.uesiglo21.edu.ar</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to National University College - Online</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>repository.unab.edu.co</b>	

## **Título**

**Calidad del sistema de información y la satisfacción del cliente en la  
Municipalidad Provincial de Barranca - 2022**

## **DEDICATORIA**

Dedicado a mis padres, ellos me hicieron quien soy hoy, y también quiero agradecer a mis colegas y mentores, quienes me enseñaron excelentes cualidades, quienes me enseñaron a enfrentar la vida y realizar mis ideales a través del trabajo duro. tiempos difíciles. Metas para el trabajo y la vida ordinaria. Ellos me apoyan y me guían en cada paso del camino.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a quien me abrió el camino y me condujo por el camino correcto, Dios, quien siempre ha estado conmigo y me ayudó a aprender de mis errores y no repetirlos. Gracias a mi alma mater, la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. También me gustaría agradecer a mis maestros que tuvieron una visión increíble y trabajaron arduamente para ayudarme a lograr mis objetivos.

## RESUMEN

Esta investigación tiene como **objetivo:** Conocer la calidad del sistema de información y su relación con la satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022.

**Metodología:** El método científico de tipo de investigación utilizado fue clásico, denominado puro o fundamental, el nivel de investigación fue descriptivo - correlacional.

**Hipótesis:** La calidad del sistema de información se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022. Las técnicas de recolección de datos utilizadas en este trabajo fue: análisis documental, observación y encuesta. Los instrumentos que se aplicaron fueron: Guía de observación, cuestionario, e incluso se hizo uso de registros bibliográficos, investigaciones hemerográficas. Finalmente, para la estadística se utilizó el paquete estadístico SPSS 25.0 para la investigación y se tiene en cuenta la interpretación de datos, tablas y figuras estadísticas una vez que se tiene un resultado de conexiones de Spearman que arroja un valor de 0.787 en la hipótesis general, lo cual es una buena asociación, y finalmente se llega a la **conclusión general:** Existe una relación significativamente entre la calidad del sistema de información y la satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022.

**Palabras clave:** organización, atención, satisfacción.



## ABSTRACT

**The objective of this research is:** To know the quality of the information system and its relationship with customer satisfaction in the Provincial Municipality of Barranca - 2022.

**Methodology:** The scientific method of the type of research used was classic, called pure or fundamental, the level of investigation was descriptive - correlational. **Hypothesis:** The quality of the information system is significantly related to customer satisfaction in the Provincial Municipality of Barranca - 2022. The data collection techniques used in this work were: documentary analysis, observation and survey. The instruments that were applied were: Observation guide, questionnaire, and even use was made of bibliographic records, hemerographic investigations. Finally, for the statistics, the statistical package SPSS 25.0 was used for the investigation and the interpretation of data, tables and statistical figures is taken into account once a result of Spearman connections is obtained, which yields a value of 0.787 in the general hypothesis, which is a good association, and finally **the general conclusion is reached:** There is a significant relationship between the quality of the information system and customer satisfaction in the Provincial Municipality of Barranca - 2022.

**Keywords:** organization, attention, satisfaction.

## INDICE

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>vi</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>vii</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>ÍNDICE DE TABLA .....</b>	<b>xii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURA .....</b>	<b>xiii</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>Capítulo I. Planteamiento del problema .....</b>	<b>16</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	16
1.2. Formulación del problema.....	18
1.2.1. Problema general.....	18
1.2.2. Problemas específicos .....	18
1.3. Objetivos de la investigación .....	19
1.1.1. Objetivo general .....	19
1.1.2. Objetivos específicos.....	19
1.4. Justificación de la investigación.....	20
1.5. Delimitaciones del estudio .....	20
1.6. Viabilidad del estudio.....	21
<b>Capítulo II. Marco teórico .....</b>	<b>22</b>
2.1. Antecedentes de la investigación.....	22
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	22
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	25
2.2. Bases teóricas .....	28
2.3. Definición de términos básicos .....	53
2.4. Formulación de la hipótesis.....	56
2.4.1. Hipótesis general .....	56
2.4.2. Hipótesis específicas .....	56
2.5. Operacionalización de variables.....	56

<b>Capítulo III. Metodología .....</b>	<b>58</b>
3.1. Diseño metodológico.....	58
3.2. Población y muestra .....	59
3.2.1. Población.....	59
3.2.2. Muestra.....	59
3.3. Técnicas de recolección de datos .....	60
3.4. Técnicas para el procedimiento de la información.....	61
<b>Capítulo IV. Resultados .....</b>	<b>64</b>
4.1. Análisis de resultados .....	64
4.2. Contrastación de hipótesis.....	72
<b>Capítulo V. Discusión.....</b>	<b>78</b>
5.1. Discusión.....	78
<b>Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones .....</b>	<b>81</b>
6.1. Conclusiones .....	81
6.2. Recomendaciones.....	83
<b>Capítulo VII. Referencias bibliográficas.....</b>	<b>84</b>
7.1.-. Fuentes documental .....	84
<b>ANEXOS .....</b>	<b>91</b>

## ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. Calidad del sistema de información .....	64
Tabla 2. Sistema de información tecnológica.....	65
Tabla 3. Sistema de información organizacional.....	66
Tabla 4. Sistema de información administrativa .....	67
Tabla 5. Satisfacción del cliente .....	68
Tabla 6. Rendimiento percibido .....	69
Tabla 7. Expectativa .....	70
Tabla 8. Nivel de satisfacción.....	71
Tabla 9. Prueba de normalidad de la variable calidad del sistema de información.....	72
Tabla 10. Prueba de normalidad de la variable satisfacción del cliente .....	73
Tabla 11: La calidad del sistema de información y la satisfacción del cliente.....	74
Tabla 12: El sistema de información tecnológico y la satisfacción del cliente .....	75
Tabla 13: El sistema de información organizacional y la satisfacción del cliente .....	76
Tabla 14: La calidad del sistema de información y la satisfacción del cliente.....	77

## ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Calidad del sistema de información .....	64
Figura 2. Sistema de información tecnológica .....	65
Figura 3. Sistema de información organizacional .....	66
Figura 4. Sistema de información administrativa .....	67
Figura 5. Satisfacción del cliente.....	68
Figura 6. Señal analógica.....	69
Figura 7. Expectativa.....	70
Figura 8. Nivel de satisfacción .....	71

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado: “Calidad del sistema de información y la satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022.”. Peña (como se citó en Gómez y León, 2018) mencionó que: Un sistema de información es un conjunto de elementos interrelacionados con el propósito de prestar atención a las demandas de información de una organización, para elevar el nivel de conocimientos que permitan un mejor apoyo a la toma de decisiones y desarrollo de acciones. (p. 17). Por otro lado, afirma según Carbonel y Leiva (2016) describieron como: “La actuación o accionar de forma segura y eficaz, y el responsable debe estar preparado tanto con las aptitudes como las actitudes en los momentos donde se requieran, poder actuar de forma acelerada frente a las dudas que existan.

La investigación se ha estructurado de la siguiente manera: El I capítulo se tiene en cuenta el planteamiento del problema donde se hace la descripción de la realidad problemática, luego la formulación del problema con su respectivos objetivos de la investigación, tiene en cuenta Justificación de la investigación ,delimitaciones del estudio, viabilidad del estudio y las estrategias metodológicas en el II capítulo el marco teórico, que comprende los antecedentes del estudio, el cual tiene en cuenta las Investigaciones relacionadas con el estudio y tras publicaciones , en las bases teóricas hacemos el tratado de las Teorías sobre la variable independiente y dependiente , definiciones de términos básicos, Sistema de hipótesis y la operacionalización de variables en el III capítulo el marco metodológico que contiene el diseño de la investigación, la población y muestra, las técnicas de recolección de datos y las técnicas para el procesamiento de la información, el IV capítulo que contiene los resultados estadísticos con el programa estadístico SPSS 25.0 y su respectiva contrastación

de hipótesis, en el V capítulo tiene él cuenta la discusión de los resultados, en el VI capítulo contiene las Conclusiones, recomendaciones y finalmente las referencias bibliográficas y sus respectivos anexos.

## **Capítulo I. Planteamiento del problema**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

Estamos en un mundo globalizado, donde la información fluye con gran velocidad, en donde las organizaciones deben aprovechar al máximo las oportunidades de la información para la toma de decisiones. En este escenario las Instituciones Públicas deben poner énfasis en la competitividad, acompañada de la excelencia de calidad del servicio que brindan, justo en el tiempo esperado; estos factores deben tenerlo en cuenta permanentemente para desarrollarse mejor y servir mejor a la comunidad.

Las organizaciones públicas, planean, se organizan, ejecutan y controlan sus actividades; sin embargo, hay sucesos aleatorios muy frecuentes, que influyen en el cumplimiento de las metas y objetivos antes planeados y programados. Uno de estos factores determinantes, es la calidad del sistema de información que utilizan estas organizaciones, y que pueden incidir en el nivel de eficiencia del cumplimiento de las actividades, sobre todo en lo que se refiere al tiempo de atención en la gestión de cada actividad programada. Hoy por hoy se tiene como finalidad la operación efectiva, que deviene del cumplimiento eficiente de las metas y objetivos.

La Municipalidad Provincial de Barranca, tiene diversas dependencias, los cuales tienen que funcionar de manera integrada, para ello se cuenta con el apoyo de un Sistema de Información Informático, desarrollado en su primera versión para cumplir con este propósito. Sin embargo, este sistema nuestras algunas debilidades que en algunos casos crea conflictos de reportes que hacen tardía las demoras de las tomas de



decisiones y atenciones de los usuarios que requieren del servicio informático del sistema instalado.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), deberían de ser actualizadas o renovadas, sobre todo incorporada como sector transversal y fundamental de la promoción de la competitividad y de la innovación en las regiones. Por ejemplo, se ha constatado que los empresarios de la zona desconocen las ventajas que implica el uso de las TIC en sus negocios, y la Municipalidad Provincial de Barranca debería ser un promotor de estas, como política provincial para promover el desarrollo económico de la región.

Pero esta voluntad debe empezar por casa, dando el ejemplo con el aprovechamiento de los recursos informáticos y el uso de un buen Sistema de Información Informático, que permita una rápida toma de decisiones para las atenciones a los usuarios que esperan sus atenciones respectivas.

Un adecuado Sistema de Información parte del enfoque en que la región constituye la unidad territorial dinamizadora en la cual operan los distintos agentes económicos, y a partir de los cuales deben canalizarse los elementos básicos que permitan la generación del conocimiento y las innovaciones necesarias para apoyar al crecimiento y bienestar económico de la Región. Este sistema debería tener enlaces con las Universidades, centros públicos y privados, como apoyo y consulta a la gestión pública. Los diferentes agentes y elementos deben estar vinculados entre sí e interactuar para propiciar las dinámicas de los procesos de gestión.

La falta de un seguimiento centralizado del proceso da lugar a que se produzcan demoras, traspapeleos y eventualmente podría ocurrir que se pierda documentación, todo esto puede retrasar al usuario, y se puede ver afectado o perjudicado.

Dado al avance y la innovación de nuevas tecnologías, el uso de sistemas de información así como el uso de tecnologías de la información, se han vuelto indispensable en cualquier empresa sin importar el tipo de organización; debido a que la implantación de estos sistemas automatiza y agiliza los procesos manuales que se han estado llevando dentro de una organización, les permite a éstas organizaciones entrar al mercado competitivo, teniendo como meta ser una mejor organización con rentabilidad y con mayor afluencia de clientes.

Basado en estos estudios, las municipalidades del país se han enfocado en la creación de sistemas que apoyen su labor, implementado sistemas web automatizados para la gestión de sus expedientes; en el siguiente trabajo se muestra un caso de la Municipalidad Provincial de Barranca, logrando satisfacer los requerimientos del usuario a cargo del sistema de gestión, mediante el registro de expedientes.

En este sentido se aborda esta problemática, con el fin de establecer conclusiones y formular algunas recomendaciones puntuales.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo la calidad del sistema de información se relaciona con la satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

1. ¿Cómo el sistema de información tecnológico se relaciona con la satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022?
2. ¿Cómo el sistema de información organizacional se relaciona con la Satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022?
3. ¿Cómo el sistema de información administrativa se relaciona con la Satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022?

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

#### **1.1.1. Objetivo general**

Conocer la calidad del sistema de información y su relación con la satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022.

#### **1.1.2. Objetivos específicos**

1. Conocer el sistema de información tecnológico y su relación con la Satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022.
2. Conocer el sistema de información organizacional y su relación con la Satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022.
3. Conocer el sistema de información administrativa y su relación con la Satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022.

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

El proyecto de investigación se justifica porque se interesa en encontrar la relación entre la Calidad del Sistema de Información y la Satisfacción del cliente de la Municipalidad Provincial de Barranca. Esta relación esperada tendría un impacto en la toma de decisiones sobre las diversas recomendaciones propuestas en función a las conclusiones de la investigación.

Es sabido que el sistema de información de una institución pública está expuesta a cualquier situación inesperada, por lo que es necesario evaluar si la funcionalidad de ella es la ideal o estaría generando alguna dificultad en las gestiones de la propia institución, pero sobre todo el grado de satisfacción del personal usuario que accede a dicho sistema para sus diversos requerimientos.

#### **1.5. Delimitaciones del estudio**

##### **a. Delimitación temporal**

La investigación tuvo en cuenta la información recopilada de diversas fuentes desde 2021 hasta la actualidad.

##### **b. Delimitación espacial**

La investigación se desarrolló en los ambientes de la Municipalidad Provincial de Barranca, que se ubica geográficamente en el Jr. Ramón Zavala, Distrito de Barranca, Provincia de Barranca, Región de Lima.

### **c. Delimitación social**

Esta investigación involucra al autor, asesor, personal y clientes de la Municipalidad Provincial de Barranca.

### **1.6. Viabilidad del estudio**

La investigación propuesta es viable, se puede desarrollar porque cuenta con los recursos necesarios y, sobre todo, con acceso a la información. El estudio realizará un análisis del impacto de la calidad del sistema de información en la satisfacción del personal usuario del departamento de TI de la Municipalidad Provincial de Barranca con el fin de sacar conclusiones concretas y hacer las recomendaciones necesarias.

## Capítulo II. Marco teórico

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Rincón (2016) en su tesis titulada: “La calidad educativa como eje de desarrollo económico un análisis crítico del discurso”, la institución que le respaldó fue Pontificia Universidad Javeriana, el objetivo fue analizar el discurso de la política pública educativa que promueve la calidad como eje de desarrollo económico. El tipo de investigación fue de investigación Cuantitativa, Cualitativa y Descripción, diseño estadístico, la muestra estuvo, el instrumento de recolecta de datos fue, llegando a las siguientes conclusiones: que se presentan a continuación giran en torno a tres factores: por un lado, se centrarán en el análisis, a partir de los hallazgos, sobre los objetivos planteados al inicio de la investigación; en segunda instancia, se presentará al lector un marco interpretativo en con el objetivo de relacionar aquellos puntos de convergencia que resultaron relevantes para el proceso investigativo; finalmente, las conclusiones harán referencia al análisis del discurso en relación con el problema de investigación y, asimismo, pondremos en consideración los limitantes de la investigación y su incidencia en el desarrollo de la propuesta.

Antúñez y Valero (2022) en su artículo titulada: “Calidad de los sistemas de información en los Centros de Investigación de la Universidad del Zulia”, la institución que le respaldó fue la Universidad Autónoma del Estado de México, el objetivo fue describir la calidad de los sistemas de información en los Centros de Investigación del núcleo humanístico de la Universidad del Zulia. El tipo de

investigación fue descriptivo, transaccional de campo, llegando a las siguientes conclusiones: Los sistemas de información son procesos por medio de los cuales se recopilan, clasifican, procesan, interpretan y se resumen cantidades de datos, a fin de obtener conclusiones, que se informarán a la gerencia y además personas interesadas en la organización, con el deliberado propósito de orientar la toma de decisiones.

Medranda (2017) en su tesis titulada: “Calidad y Transparencia en la Información y Comunicación que se emite a través de las páginas webs de los Municipios: Comparación de caso Ecuador y España”, la institución que le respaldó fue la Universidad Autónoma de Barcelona, el objetivo fue generar una explicación que permita abordar de manera amplia la relación que existe entre el nivel de calidad y transparencia de la información que se publica en las páginas webs de los gobiernos locales de Ecuador, las rutinas de los responsables de la comunicación en esas administraciones, y el grado de cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), para identificar qué hay que mejorar. La metodología que se adaptó fue a del proyecto Mapa Infoparticipa de España al contexto ecuatoriano. Dicha metodología consiste en una serie de indicadores que permiten evaluar las páginas webs de los municipios según criterios establecidos y determinar los índices de transparencia de su gestión, para aplicar se adaptaron a los indicadores de España al marco legal ecuatoriano, tomando como referencia la Constitución de la República del año 2008 y la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, LOTAIP, de 2004, llegando a las siguientes conclusiones: La participación ciudadana en las sociedades democráticas es un ejercicio que

está relacionado con la posibilidad de acceder a información generada en las diversas instancias de gobierno. Es por ello que los gobiernos están llamados a poner a disposición de la ciudadanía una información oportuna, completa, contextualizada, contrastada, periodística y comprensible de sus acciones. Es mediante el acceso a la información pública que la ciudadanía puede conocer de primera mano las acciones de sus representantes políticos y por lo tanto hacer un seguimiento y control de la gestión de los políticos que ocupan cargos públicos, es decir, incidir en la manera en que se lleva a cabo su gestión. Con base en el acceso a la información es que la ciudadanía puede tomar posición respecto de las acciones de sus representantes políticos.

Albuja, Medina y Herrera (2021) en su tesis titulada: “Procedimiento para gestión de la información en el área de servicios municipales mediante la aplicación de Tecnologías de Información y Comunicación.”, la institución que le respaldo fue la Universidad Técnica de Ambato, el objetivo fue obtener indicadores que conocer la cantidad de trámites atendidos durante un determinado periodo y el tiempo que transcurre desde el inicio hasta el fin de un requerimiento. La investigación fue de tipo descriptivo - explicativo, la muestra estuvo conformada por el total de trabajadores, llegando a las siguientes conclusiones: La investigación reflejó que el sistema utilizado actualmente por el GAD Ambato requiere una urgente modificación en varias áreas con la finalidad de mejorar el flujo de información, extracción de datos y su posterior análisis; finalmente es necesario definir mejor los procesos que el personal encargado de ingresar los tramites de los ciudadanos ejecuta día a día para que la información ingresada llegue directamente al departamento que va a proceder



en la gestión de la solicitud disminuyendo tiempos de respuesta y desperdicio de recursos.

Vera (2020) en su artículo titulado: “Análisis y diseño de sistema de información para la gestión de hotelería “Domingo Savio”. Plan estratégico para la implementación del sistema de Gestión de huéspedes.”, la institución que le respaldó fue la Universidad Nacional de Misiones, el objetivo fue desarrollar calidad en la actividad relacionada con hotelería y el turismo. La investigación fue de tipo descriptivo, llegando a las siguientes conclusiones: Planificación y ejecución de capacitación y adiestramiento del personal encargado de los procesos en la gestión de hotelería como una estrategia de productividad. Evaluación sistemática de las acciones ejecutadas.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Huamán y Huayanca (2017), realizaron un estudio sobre “Desarrollo e Implementación de un Sistema de Información para Mejorar los Procesos de Compras y Ventas en la Empresa Humaju”. El estudio fue para la obtención del título profesional de Ingeniero de Sistemas en la Universidad Autónoma del Centro. El objetivo fue desarrollar e implementar el sistema de información mencionado. La metodología indica que el estudio fue de diseño preexperimental, del modelo preprueba y postprueba, el instrumento utilizado ha sido una ficha de observación del experimento, así como una encuesta complementaria para recoger opiniones. En su conclusión principal se establece que es notable que los Sistemas de Información son necesarios en la mayoría de empresas para poder cumplir con los objetivos de los negocios así como también

en la toma de decisiones, pero hay muchas empresas que no cuentan con un Sistema de Información que permita facilitar sus procesos de compras y ventas, el cual hace que la empresa tenga pérdida de tiempo en cuanto a la atención, es por ello que se implementará un Sistemas de Información en la empresa Humaju que mejore estos procesos, el sistema se basó en el problema existente, por el cual está pasando la empresa, para el sistema se implementará la metodología AUP (Proceso Unificado Ágil) y se desarrollará en Visual Studio 2010 y Motor de Base de Datos SQL 2012.

Mendoza y Meléndez (2017), desarrollaron un estudio sobre el “Análisis y Diseño de un Sistema Para la Gestión de Archivos de la Oficina de Normalización Previsional”. El estudio fue para la obtención del título profesional de Ingeniero en Computación y Sistemas en la Universidad de Peruana de las Américas. El objetivo fue el Análisis y Diseño del Sistema mencionado. Su metodología indica que la investigación es de tipo Aplicada, y de nivel Experimental y RUP. El instrumento utilizado para la recolección de datos fue fichas de observaciones de datos para el diseño del sistema mencionado. En su conclusión más importante se menciona que para el desarrollo del sistema se usó el sistema gestor de base de datos MySQL, y se usó el lenguaje de programación PHP. Con la aplicación desarrollada se logró reducir los tiempos de ejecución de algunas actividades laborales, tiempos de consulta y análisis de la información; además de disminuir los riesgos de pérdida de información. (Mendoza y Meléndez, 2017)

Flores (2021), desarrollaron un estudio sobre el “Calidad de Información y la Satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de Conchucos - 2019”, la

Institución que le respaldó fue la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Su objetivo fue conocer la calidad de información y su relación con la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de Conchucos - 2019. Metodología: El método científico del tipo de investigación utilizado fue básico, denominado práctica o empírica, el nivel de investigación fue correlacional, es decir que el investigador medita de forma razonada, utilizando el método deductivo, para dar respuesta a los problemas planteados y tiene como soporte principal, la observación. Las técnicas utilizadas en el presente estudio fueron los análisis documentales, observación y la encuesta con cada una de sus herramientas. conclusión general: Existe relación directa y significativamente entre la calidad de información y la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de Conchucos - 2019, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.682, representando una buena asociación.

Morocho (2019), desarrollaron un estudio sobre el “Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018”. La institución que le respaldó fue la Universidad Peruana Unión. Su objetivo fue determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Alpecorp SA. 2018. Metodología: Estudio de tipo correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. Conclusión general: La calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp SA, están significativamente relacionados, esto es, a mayor nivel en la calidad de servicio, mayor será la satisfacción del cliente o viceversa.

Huancollo (2018) en su tesis titulada: “Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Taraco – Huancané – Puno, 2017”, la institución que le respaldo fue la Universidad Nacional José Faustino

Sánchez Carrión, el objetivo fue general demostrar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco – Huancané – Puno, 2017. El tipo de investigación es aplicada, y el diseño fue no experimental transeccional correlacional causal, la muestra estuvo conformada por 374 usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco, el instrumento de recolecta de datos fue la encuesta, llegando a las siguientes conclusiones: Se rechaza la hipótesis nula afirmando que existe una influencia positiva media del 0.654 muy significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Taraco – Huancané – Puno.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Calidad de Sistema de información (X)**

Escobedo (2012) mencionó que:

Un Sistema de información es un conjunto organizado de elementos que interactúan entre sí dirigidos a recoger, procesar, almacenar y distribuir información de manera que pueda servir de apoyo a las personas adecuadas dentro de una empresa o negocio, de modo que desempeñen sus actividades de manera eficaz y eficiente. (p. 7)

Peña (como se citó en Gómez y León, 2018) mencionó que:

Un sistema de información es un conjunto de elementos interrelacionados con el propósito de prestar atención a las demandas de información de una organización, para elevar el nivel de conocimientos que permitan un mejor apoyo a la toma de decisiones y desarrollo de acciones. (p. 17)

Peralta (como se citó en Gómez y León, 2018) definió como:

Conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio. Teniendo muy en cuenta el equipo computacional necesario para que el sistema de información pueda operar y el recurso humano que interactúa con el Sistema de Información, el cual está formado por las personas que utilizan el sistema. (p. 17)

Calvo (como se citó en Cueto, 2019) mencionó que:

Es un conjunto formal de procesos que, operan sobre una colección de datos estructurada según las necesidades de la empresa, recopilan, elaboran y distribuyen la información (o parte de ella) necesaria para las operaciones de dicha empresa y para las actividades de dirección y control correspondientes (decisiones) para desempeñar su actividad de acuerdo a su estrategia de negocio. (p. 30)

Medina (como se citó en Cueto, 2019) definió que:

Sistema de información es un conjunto de datos, el cual se encarga de recoger o recibir datos, almacenar, procesar y distribuir estos como información. Esto es realizado con el fin de apoyar a la toma de decisiones, coordinación y control de una organización, para ello, se hace uso de tecnología, tal como un computador, el cual permitirá que el recurso humano interactúe con el sistema de información. (p. 29)

#### **2.2.1.1. Sistema de Información Tecnológico**

Ferré (como se citó en Vega, 2019) la definieron como: “aplicación de la inteligencia y el conocimiento de medios concretos para conseguir fines prácticos en el orden de la producción”.

Cañedo (2001) indicó que:

La ciencia y la tecnología constituyen hoy un poderoso pilar del desarrollo cultural, social, económico y en general de la vida en la sociedad moderna. A tal punto llega su influencia que la vida actual se ha visto inundada en todos sus aspectos por una creciente avalancha de productos procedentes tanto de una esfera como de la otra, cuya utilización sistemática se ha impuesto como condición para el desarrollo en esta etapa histórica. (p. 31)

Vega (2019) mencionó que:

Se puede concluir que La tecnología de la información (TI) es la aplicación de ordenadores y equipos de telecomunicación para almacenar, recuperar, transmitir y manipular datos, con frecuencia utilizado en el contexto de los negocios u otras empresas. El término es utilizado como sinónimo para los computadores, y las redes de computadoras, pero también abarca otras tecnologías de distribución de información, tales como la televisión y los teléfonos. (p. 31)

Bell (como se citó en Vega, 2019) definió como:

El uso del conocimiento científico para especificar el modo de hacer las cosas de una manera reproducible. También se le describe como la capacidad racional de sustitución de los procesos naturales o sociales, o elementos importantes de ellos, para subordinarlos a las finalidades que a la sociedad le resulten de provecho. (p 58)

Laudon y Laudon (2012) mencionó que:

Es parte del instrumento que emplean los gerentes para las computadoras, para desarrollar “actividades de entrada, procesamiento y salida en un Sistema de Información”; para lo cual, se dota de varios dispositivos de 43 entrada, salida y almacenamiento; y dispositivos de telecomunicaciones que conectan a las computadoras entre sí. (p. 20).

#### **2.2.1.1.1. Hardware**

Jacovkis (2009) mencionó que:

El hardware es el conjunto de piezas que forman el ordenador. La parte más importante del hardware es el procesador central, el dispositivo donde se ejecutan todas las instrucciones que hacen funcionar el equipo. El procesador es capaz de realizar miles de operaciones por segundo, pero sólo puede entender un número limitado de instrucciones sencillas. (p. 32)

Vega (2019) mencionó que:

Se concluye que el hardware informático son los componentes físicos que necesita su sistema para funcionar. Abarca cualquier pieza que tenga un circuito impreso y que integre un PC u ordenador portátil, desde la placa base hasta la tarjeta gráfica, la unidad central de procesamiento (CPU), los ventiladores, la webcam, la fuente de alimentación, etc. (p. 32)

Escobedo (2012) mencionó que:

Se denomina hardware o soporte físico al conjunto de elementos materiales que componen un ordenador. Hardware también son los componentes físicos de una computadora tales como el disco duro, CD-ROM, disquetera (floppy), etc. En dicho conjunto se incluyen los dispositivos electrónicos y electromecánicos, circuitos, cables, tarjetas, armarios o cajas, periféricos de todo tipo y otros elementos físicos. El hardware se refiere a todos los componentes físicos (que se pueden tocar) de la computadora: discos, unidades de disco, monitor, teclado, ratón (mouse), impresora, placas, chips y demás periféricos. (p. 23)

#### **2.2.1.1.2. Software**

George & James (2006) indicó que:



Software es el término general de varios tipos de programas utilizados para operar y manejar las computadoras y los dispositivos relacionados. Una forma común de describir el hardware y el software es decir que el software puede considerarse cómo la parte variable de una computadora y el hardware la parte invariable. (p. 103).

Jacovkis (2009) indicó que:

El software es el conjunto de programas que se ejecutan en un ordenador y nos permiten escribir un texto, navegar por Internet o retocar una fotografía. El programa más importante de cualquier ordenador es el sistema operativo. En realidad, se trata de un conjunto de programas que permiten al usuario interactuar con el hardware y ejecutar o desarrollar otros programas. Mac OS, Windows XP y GNU/ Linux son ejemplos de sistemas operativos. (p. 34)

Laudon & Laudon (2012) mencionaron que: “Son los programas pre-programados que apoyan en el control y coordinación con los componentes de hardware de computadora en un Sistema de Información”. (p. 20).

#### **2.2.1.1.3. Base de datos**

Ecured (como se citó en Vega, 2019) mencionó que:

Base de Datos o Banco de Datos (BB.DD) es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso. En este sentido, una Biblioteca puede considerarse una base de datos compuesta en su mayoría por documentos y textos impresos en papel e indexados para su consulta. (p. 34)

Lapiedra, Devece, & Guiral (2011) nos dice:

Una base de datos es una colección de datos interrelacionados. Como ejemplo, podríamos mencionar la base de datos de recursos humanos de una organización o la base de datos de productos. Para una empresa, resulta de gran valor la base de datos de clientes, que puede ser explotada para comunicar a estos los nuevos productos o para desarrollar nuevos productos que satisfagan las necesidades percibidas de los mismos. Una base de datos debe estar organizada para que se pueda acceder a ellos por sus atributos. (p. 35)

Vega (2019) mencionó que: “Una base de datos es un “almacén” que nos permite guardar grandes cantidades de

información de forma organizada para que luego podamos encontrar y utilizar fácilmente”.

#### **2.2.1.1.4. Telecomunicaciones y redes**

George y James (2006) mencionó que:

Las tecnologías de telecomunicaciones y de redes están aumentando la interconectividad y revolucionando los negocios y la sociedad. Los negocios se han convertido en empresas en red. Internet, Web, intranets y extranet están colocando a los procesos de negocio y a los empleados en red, y los están conectando con sus clientes, proveedores y otros participantes de negocios. Las empresas y los grupos de trabajo pueden colaborar así de forma más creativa, administrar sus operaciones de negocio y recursos de forma más eficaz, y competir de manera exitosa en la actual economía global de rápidos cambios (p. 205)

Yaskelly (2005) nos indica:

El desarrollo y difusión de las tecnologías de información y comunicación (TIC) han tenido importantes consecuencias para la sociedad en su conjunto. En los últimos 150 años, las tecnologías de comunicación han cambiado a un ritmo apresurado,

que afecta la forma cómo nos comunicamos o intercambiamos información. Así, con frecuencia se argumenta que con el advenimiento de las modernas tecnologías de comunicación se manifiestan cambios en los patrones de conducta de los miembros de las organizaciones. (p. 37)

Vega (2019) mencionó que: “Se entiende por red de telecomunicación al conjunto de medios, tecnologías, protocolos y facilidades en general, necesarios para el intercambio de información y archivos entre los usuarios de una red”.

#### **2.2.1.2. Sistema de información Organizacional**

Alvarez Moro (2011) indicó que:

El desarrollo organizacional es parte fundamental de la gestión del cambio en una empresa, cambio que es inevitable, y es una labor muy importante que, cuando no lo hace un departamento especializado de la empresa, lo hace el empresario, aunque no sepa que lo esté haciendo. (p. 37)

TamayoSalamanca, Del Río, & García (2014) indicaron que:

La visión de la gestión del talento humano, es entendida como el desarrollo de estrategias de mejoramiento continuo en los procesos administrativos, puesto que las organizaciones tienen

en cuenta a su personal en el desarrollo de actividades industriales, comerciales y de servicios que satisfacen necesidades generales y específicas. Por lo tanto, se deben tener en cuenta las visiones de mejora competitiva a partir de la gestión del talento humano, para lo cual, se considera el análisis del desarrollo humano, de las condiciones laborales, y de la productividad, como un proceso relevante para desarrollar organizaciones competitivas. (p. 37)

Vega (2019) mencionó que:

Las organizaciones son estructuras administrativas y sistemas administrativos creadas para lograr lo producido por el o producto) con una, varias o todo el conjunto de sus entradas (recursos o insumos). En este sentido, existen diferentes formas de expresar la productividad tanto a nivel macro como a nivel micro o de empresas en el plano económico. (p. 62)

#### **2.2.1.2.1. Estructuras organizacionales**

Marín (2012) mencionó que:

Específicamente, los trabajos acerca de la estructura organizacional, desde sus múltiples aproximaciones contingenciales cómo propósito análogo, han buscado comprender y en algunos casos explicar, el fenómeno de la división del trabajo y su integración y

coordinación. Así, la estructuración de las organizaciones puede asumirse como un patrón de variables creadas para coordinar el trabajo de los agentes organizacionales, resultante de los procesos de división del mismo, que generan 39 rutinas formalizadas, diferenciadas y estandarizadas, intentando controlar y hasta predecir su comportamiento. (p. 38)

Guzmán (2010) mencionó que:

La estructura organizacional es un elemento esencial que direcciona la gestión empresarial, constituyéndose en un elemento clave en las pequeñas y medianas empresas para realizar las actividades de control interno, la ausencia de este ocasiona desventajas en la organización. Los componentes del control interno se encuentran interrelacionados entre sí y son de vital importancia para el desarrollo operacional de la organización. El propósito de este artículo es analizar y proporcionar información clara sobre los factores que tienen mayor incidencia en el diseño e implementación de un sistema de control interno y sus componentes, el ambiente de control, la valoración de riesgo, actividades de control, información y comunicación y la supervisión- monitoreo. (p. 38)

Vega (2019) mencionó que: “La estructura organizacional de una empresa es la forma en la que la empresa se va a gestionar. Pueden diferenciarse dos partes: la estructura organizativa formal y la informal”.

#### **2.2.1.2.2. Cultura de negocios**

Schein, Chen y Staroata (como se citaron en Vega, 2019) mencionaron que: “Es un patrón de supuestos básicos y compartidos en una sociedad de acuerdo con las características nacionales, organizacionales, regionales, éticas, religiosas, lingüísticas y sociales. Es decir, son manifestaciones de los sistemas de valores de los pueblos”.

Hofstede (como se citó en Vega, 2019) mencionó que:

La cultura es la programación colectiva de la mente, que distingue a los miembros de un grupo humano de los de otro; este grupo tiene diferentes formas de observar la vida y los negocios, diferentes formas de actuar, pensar y sentir. (p. 41)

Castro (2014) indicó que: “La cultura cumple un rol principal en los negocios internacionales; los estudios transculturales sobre las negociaciones reflejan la importancia del lenguaje,

patrones de pensamiento, sentimiento, y los modelos de comportamiento en los estilos de negociación”

Vega (2019) mencionó que:

Las decisiones que toman los negociadores pueden estar concertadas desde sus valores culturales, por lo que las diferencias culturales son clave en el proceso negociador: si no se manejan bien, podrían generar obstáculos. Desde un punto de vista holístico, las negociaciones siempre deberán prever resultados de cooperación entre las partes, entendiendo el razonamiento de cada uno y decidiendo entre la conveniencia de persuadir al otro o aceptar su condición en virtud de la comprensión cultural. (p. 41)

### **2.2.1.3. Sistema de Información Administrativa**

Arteaga, Intriago, & Mendoza (como se citaron en Vega, 2019) indicaron que: “Según la Academia de Administración de los Estados Unidos, la ciencia de la administración de empresas comúnmente incluye el estudio de cuatro áreas básicas: teoría organizacional (TO), administración estratégica (AE), comportamiento organizacional (CO), y dirección de recursos humanos (DRH)”.

Vega (2019) mencionó que: “La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las



actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz”.

Cueto (2019) mencionó que:

La administración es parte incesante y esencial de cualquier modo de vida, pues conlleva a la propia acción, que es la que genera al individuo. Su existencia es cambiante e imperfecta como cualquier asunto humano, pero su compromiso diario ha de verse reflejado en cada uno de los rostros que la representan. Ignorar la filosofía administrativa es negar que el carácter, las emociones y los valores estén relacionados con las ideas del gerente, que los procesos tanto físicos como mentales de una persona influyen en el comportamiento administrativo. (p. 23)

#### **2.2.1.3.1. Toma de decisiones**

ecured (como se citó en Vega, 2019) mencionó que: “Toma de decisiones. Es el proceso por medio del cual se obtiene como resultado una o más decisiones con el propósito de dar solución a una situación. Pueden participar uno o más actores y se elige entre varias alternativas”.

Díaz (2015) nos indica: “La toma de decisiones es el proceso de identificación de un problema u oportunidad y la selección de una alternativa de acción entre varias existentes, es una actividad diligente clave en todo tipo de organización”.

Tamayo, Del Río, & García (2014) indicaron que:

El proceso de toma de decisiones, implica visualizar la empresa como un todo compuesto, a su vez, por subsistemas que interactúan entre sí de forma recíproca, respondiendo a objetivos propios y a un supra-objetivo, la Misión, teniendo trazado un horizonte a futuro, siendo este, la Visión, con una participación limitada en la distribución de los recursos de acuerdo a prioridades establecidas dentro de la estrategia general de la organización, y de acuerdo a los condicionamientos de la alta gerencia. Sin importar el tipo de organización, siendo esta, productora de bienes y/o servicios, pública y/o privada, con o sin ánimo de lucro, ésta debe afrontar el desarrollo de procesos bajo parámetros de coordinación y optimización de recursos. Dichos procesos, son realizados por individuos que trabajan en grupos en los diferentes niveles de la organización con funciones acordes a sus habilidades administrativas. (p. 42)

Vega (2019) indicó que: “La toma de decisiones es un proceso que atraviesan las personas cuando deben elegir entre distintas opciones. Diariamente nos encontramos con

situaciones donde debemos optar por algo, pero no siempre resulta simple”.

#### **2.2.1.3.2. Formulación de planes de sección**

Emprendedor (2018) indicó que: “Un plan de acción es una presentación resumida de las tareas que deben realizarse por ciertas personas, en un plazo de tiempo específicos utilizando un monto de recursos asignados con el fin de lograr un objetivo dado”.

Duran (2004) mencionó que:

Los planes de acción son documentos debidamente estructurados que forman parte del Planeamiento Estratégico de la Empresa, ya que, por medio de ellos, es que se busca “materializar” los objetivos estratégicos previamente establecidos, dotándoles de un elemento cuantitativo y verificable a lo largo del proyecto. Dichos planes, en líneas generales, colocan en un espacio definido de tiempo y responsabilidad las tareas específicas para contribuir a alcanzar objetivos superiores. (p. 42)

Vega (2019) mencionó que:

Un plan de acción es un tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos

objetivos y metas. De esta manera, un plan de acción se constituye como una especie de guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto. (p. 42)

### **2.2.1.3.3. Apoyo del equipo de trabajo**

Mena (2013) indicó que:

El trabajo en equipo puede definirse como aquella actividad que para concretarse, imperiosamente, requiere la participación de diferentes personas; lo que implica una necesidad mutua de compartir habilidades y conocimientos; donde debe existir una relación de confianza que permita delegar en el compañero parte del trabajo propio, con la seguridad de que éste cumplirá cabalmente su cometido. (p. 43)

Torrelles et al (2011) mencionaron que: “Trabajar en equipo, requiere la movilización de recursos propios y externos, de ciertos conocimientos, habilidades y aptitudes, que permiten a un individuo adaptarse y alcanzar junto a otros en una situación y en un contexto determinado un cometido”

Vega (2019) indicó que: “Un equipo de trabajo es un conjunto de individuos que cooperen para lograr un solo resultado general”.

### **2.2.2. Satisfacción del cliente (Y)**

Carbonel y Leiva (2016) describieron como: “La actuación o accionar de forma segura y eficaz, y el responsable debe estar preparado tanto con las aptitudes como las actitudes en los momentos donde se requieran, poder actuar de forma acelerada frente a las dudas que existan”.

Ferrell y Hartline (2012) indicaron que:

La satisfacción del cliente puede ser considerada como la saciedad del cliente que tiene acerca de un producto o servicio adquirido, la misma que es considerada como un factor importante para la empresa puesto que la misma trae beneficios considerables para la empresa. (p. 19)

Kotler y Armstrong (2012) definieron como: “El nivel o índices donde el cliente o target logra que sus requerimientos o necesidades puedan ser cubiertas o logradas, correspondiente a los bienes y/o actividades serviciales solicitadas”.

Caldera, Pirela, y Ortega (2011) señalaron que:

La satisfacción del usuario, puede ser considerada como la saciedad del mismo al percibe de un producto o servicio adquirido, la misma que es considerada como un factor importante para la empresa, puesto que la misma le trae beneficios considerables. (p. 20)

### **2.2.2.1. Rendimiento percibido**

Ferrell y Hartline (2012) mencionó que: “Se entiende por, si el bien o actividad ofrecida(o) logró la conformidad del target, se pueden percibir si están inconformes, conformes y/o muy conformes”.

Kotler y Armstrong (2003) mencionaron que: “apunta al rendimiento en referencia al valor que el cliente siente que obtuvo después de comprar un producto o servicio”.

Kotler y Armstrong (2003) mencionaron que: “Está enfocado en el rendimiento, beneficio del producto o servicio que el cliente considera ha obtenido. Se centra en la apreciación del cliente, no en lo real precisamente”.

#### **2.2.2.1.1. Credibilidad**

Ferrell y Hartline (2012) mencionó que: “Credibilidad es una cualidad que manifiesta confianza obtenida por la percepción de una veracidad”.

Sandoval (2006) definió que:

La credibilidad es desempeñarse con veracidad y honestidad, con objeto de lograr la satisfacción de las necesidades de los clientes. Comprende el producto o

servicio, la reputación de la empresa y las características 30 del producto. El cliente debe poseer la seguridad de que su elección realmente fue correcta.

(p. 29)

Revotto (s.f) mencionó que: “La credibilidad se define como veracidad, honestidad, confianza en que se tiene en consideración el interés del usuario”.

#### **2.2.2.1.2. Confianza**

Ferrell y Hartline (2012) mencionó que: “Se le atribuye como la aprobación o certeza sobre una persona, contexto, suspendiendo temporalmente incertidumbres respecto a las acciones de los demás”.

Maguina (2018) mencionó que:

Es la percepción del cliente de la capacidad de la empresa de prestar un buen servicio en el futuro, retener a sus clientes y determina el grado en que sus clientes hablarán bien del servicio prestado; es decir, la intención de los clientes de recomendar el servicio a otras personas. Si la empresa tiene como propósito conseguir una buena satisfacción al usuario, se debe ganar su confianza brindando un servicio de calidad y

creando una experiencia de inolvidable. Crear la confianza es esencial para obtener usuarios fidelizados, para ello se debe aprovechar hasta la más mínima oportunidad en la atención para ganarse la confianza del usuario. (p. 43)

### **2.2.2.1.3. Seguridad**

Ferrell y Hartline (2012) mencionó que: “Se da cuando se vela y se concretan medidas con la finalidad de poder cuidar el bienestar tanto físico como mental”.

Quecara (2017) definió como: “Conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. La seguridad se define como el conocimiento y cortesía de los empleados y la capacidad de la empresa para inspirar credibilidad y confianza”.

Rojas (2017) definió que: “Se refiere a responder a las posibles situaciones que se pueden presentar mientras se ofrece el servicio, lo cuál puede ser por parte del mismo servicio recibido o de parte de la persona que brinda el servicio.

Mendoza y Terrones (2020) mencionaron que:

Es el estado de ausencia o riesgo al peligro que se advierte en un determinado ámbito; y, en consecuencia, genera tranquilidad en el usuario al momento de recibir



la atención correspondiente. Por ejemplo, cuando el local cuenta con un personal de seguridad apto y capacitado, cuando se cuenta con equipos de vigilancia tales como cámaras de video a fin de controlar la afluencia de clientes, cuando se han indicado adecuadamente las vías de escape, cuando se adoptan las medidas de seguridad idóneas, como botiquines médicos equipados, pasillos amplios y además de ello, que el local cuente con la autorización formal expedida por la autoridad competente etc. (p. 27)

#### **2.2.2.2. Expectativa**

Carreño (2021) mencionó que:

Son básicamente aquellos deseos que tiene el cliente en su cabeza, dirigida hacia un producto que satisficará sus necesidades. Dentro de ellas encontramos, vivencias de clientes que ya hayan comprado dichos productos que queremos y opiniones de otros clientes que hayan comprado un producto igual o similar en dicha empresa. (p. 21)

Rojas (2017) mencionó que:

Pertenece al contexto de la competencia de cara a satisfacer las necesidades de los usuarios, es decir, si el servicio no satisface lo que esperaba, el usuario no tendrá un buen juicio del

servicio, caso contrario, si el servicio satisface y supera lo que esperaba, entonces su evaluación será positiva. (p. 37)

#### **2.2.2.2.1. Servicio adecuado**

Ferrell y Hartline (2012) mencionó que: “Manifiesta la expectativa mínima tolerable, que podría esperar un cliente o usuario, de un servicio o producto adquirido, según su experiencia”.

Kotler y Armstrong (como se citó en Yucra, 2019) mencionaron que: “Son todas aquellas actividades o beneficios que la empresa puede ofrecerá otra bien sea de marea intangible, esto tiene como resultado obtener la propiedad de algo”.

Bateson y Hoffman (2012) mencionan que: “Es prestación de un servicio mediante el cual una persona, espera recibir una satisfacción plena de sus múltiples necesidades”.

#### **2.2.2.2.2. Atención personalizada**

Ferrell y Hartline (2012) mencionó que: “Es la acción del trato directo o personal entre un colaborador y un determinado cliente o usuario, en esta acción se toma en cuenta lo que requiere el target, lo que le agrada”.

Mendoza y Terrones (2020) mencionaron que:

El usuario es el centro de consideración a fin de conocer sus carencias, aficiones y prioridades respecto de un servicio. Lo cual se puede advertir, por ejemplo, en el supuesto que un trabajador preste la atención debida a un cliente, en el transcurso del desarrollo del proceso de compra - venta, cuando se le proporciona al usuario un objeto proyectado según sus carencias, aficiones y propias prioridades, o cuando el servidor público conduce el desarrollo del proceso de atención a la demanda del usuario del servicio, etc. (p. 25)

### **2.2.2.3. Nivel de satisfacción**

Ferrell y Hartline (2012) mencionó que: “Se le atribuye como el índice de complacencia experimentado por cliente o usuario, percibido dependiendo si sus deseos o requerimientos hayan sido lo que ellos(as) esperaban sobre el bien y/o actividad servicial solicitada”.

Carreño (2021) mencionó que: “Grado de conformidad que poseen los consumidores (target) al terminar de concretar la adquisición de algún bien o actividad servicial. Pueden ser: insatisfacción, satisfacción y complacencia”.

#### **2.2.2.3.1. Lealtad**

Ferrell y Hartline (2012) mencionó que:

“Lealtad es la relación estable y duradera de un cliente o usuario con los bienes o actividades que brinda alguna entidad, por lo que se considera, un valor fundamentado en el respeto y defensa de lo que se cree y en quien se cree”.

Evans y Lindsay (2008) mencionaron que:

El aseguramiento de la lealtad se refiere a cualquier actividad planeada y sistemática dirigida a proveer a los clientes productos (bienes y servicios) de calidad apropiada, junto con la confianza de que los productos satisfacen los requerimientos de los clientes. El aseguramiento de la calidad depende de la excelencia de dos puntos focales importantes en los negocios: el diseño de bienes y servicios y el control de la calidad durante la ejecución de la manufactura y la entrega de servicios. (p. 26)

#### **2.2.2.3.2. Fidelización**

Ferrell y Hartline (2012) mencionó que: “Fidelización es un proceso que consiste en desarrollar una relación entre los consumidores y la empresa, a través del producto o servicio ofrecido o por la satisfacción con los mismos”.

Rojas (2017) mencionó que:

Se refiere a conseguir un cliente fiel, que recurra constantemente y cuando requiera un determinado producto o servicio, no dude en pensar en nosotros. Sabiendo que conseguir un cliente es complicado, se debe saber que perder un cliente o usuario nos debe preocupar, pues más fácil es que nos dejen los usuarios que conseguir uno nuevo. En tal sentido la fidelización busca mantener al usuario, pues para fidelizarlo, primero se ha conseguido al cliente. En tal sentido la fidelización implica darle ya no un trato masivo, sino personalizado. (p. 40)

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### **a) Sistema de información**

Un Sistema de Información (SI) es un conjunto de componentes interrelacionados que trabajan juntos para recopilar, procesar, almacenar y difundir información para apoyar la toma de decisiones. Además, apoyan la coordinación, control, análisis y visualización de una organización.

#### **b) Tecnología**

La Tecnología se define como el conjunto de conocimientos y técnicas que, aplicados de forma lógica y ordenada, permiten al ser humano modificar su entorno material o virtual para satisfacer sus necesidades, esto es, un proceso combinado de pensamiento y acción con la finalidad de crear soluciones útiles.

**c) Hardware**

El hardware de la computadora, en términos simples, son los componentes físicos que un sistema de la computadora necesita para funcionar.

**d) Software**

El software es el equipamiento lógico que poseen los sistemas informáticos como computadoras y otros aparatos como teléfonos inteligentes, cajeros automáticos y diversos aparatos tecnológicos, entendiéndose por software a todos los programas, sistemas operativos y aplicaciones.

**e) Base de datos**

Una base de datos es una recopilación organizada de información o datos estructurados, que normalmente se almacena de forma electrónica en un sistema informático.

**f) Administración**

Proceso que consiste en planear, organizar, dirigir y controlar los recursos humanos, técnicos y financieros encaminados al logro de los objetivos organizacionales.

**g) Toma de decisiones**

La toma de decisiones es el proceso en el cual un individuo o grupo de individuos deben elegir entre varias opciones. Este proceso se activa cuando hay que resolver un conflicto o situación que requiere de una acción concreta.

**h) Satisfacción de los usuarios**

Es el cumplimiento de las expectativas del usuario, la satisfacción es un concepto psicológico, que en un sentido básico implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio.

**i) Expectativa**

Una expectativa es algo que una persona considera que puede ocurrir, es una suposición que está enfocada en el futuro, que puede ser acertada o no.

**j) Credibilidad**

La credibilidad, por lo tanto, hace referencia a la capacidad de ser creído. No está vinculado a la veracidad del mensaje, sino a los componentes objetivos y subjetivos que hacen que otras personas creen (o no) en dichos contenidos.

**k) Servicio adecuado**

La satisfacción de las expectativas de los clientes marca fundamentalmente el nivel de calidad del servicio, ya que las necesidades suelen cubrirse regularmente.

**l) Fidelización**

La fidelización del cliente es un proceso que consiste en desarrollar una relación positiva entre los consumidores y la empresa, para que regresen a comprar tus productos o servicios.

## 2.4. Formulación de la hipótesis

### 2.4.1. Hipótesis general

La calidad del sistema de información se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022.

### 2.4.2. Hipótesis específicas

1. El sistema de información tecnológico se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022.
2. El sistema de información organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022.
3. El sistema de información administrativa se relaciona significativamente con la Satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca – 2022.

## 2.5. Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
(X) Calidad del Sistema de información	X.1.- Sistema de Información Tecnológica  X.2.- Sistema de Información Organizacional	X.1.1.- Hardware X.1.2.- Software X.1.3.- Base de datos X.1.4.- Telecomunicaciones y redes	Escala de Likert  Siempre. Casi Siempre A veces Casi nunca



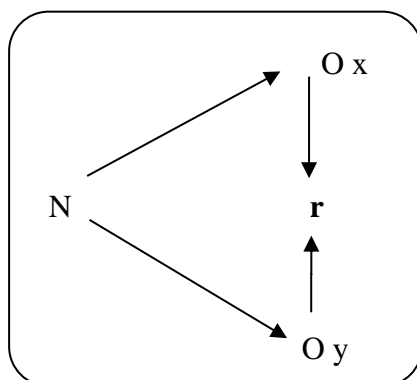
	X.3.- Sistema de Información Administrativa	X.2.2.- Estructuras organizacionales X.2.3.- Cultura de negocios  X.3.1.- Toma de decisiones X.3.2.- Formulación de planes de sección X.3.3.- Apoyo del equipo de trabajo	Nunca
<b>(Y)</b> <b>Satisfacción del cliente</b>	Y.1.- Rendimiento percibido  Y.2.- Expectativa  Y.3.- Nivel de satisfacción	Y.1.1.- credibilidad Y.1.2.- confianza Y.1.3. Seguridad  Y.2.1.- Servicio adecuado Y.2.2.- Atención personalizada  Y.3.1.- Lealtad Y.3.2.- Fidelización	Escala de Likert  Siempre. Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca

## Capítulo III. Metodología

### 3.1. Diseño metodológico

#### Tipo de Investigación

El tipo de investigación de acuerdo al fin que se persigue fue la investigación básica, llamada pura o fundamental. Fue descriptivo por cuanto nos dio valiosa información diagnóstica de las variables, con un enfoque cuantitativa y un diseño no experimental transaccional correlacional por cuanto las variables estudiadas se relacionan o tienen un grado relación o dependencia de una variable en la otra, y está interesada en conocer a través de una muestra de las unidades de observación, la relación existente entre las variables identificadas, como podemos ver en la siguiente figura:



#### Denotación:

**N** = Población

**Ox** = Observación a la variable independiente.

**Oy** = Observación a la variable dependiente.

**r** = Relación entre variables.

#### Método de Investigación

Método Científico.

### **Estrategia procedimiento de contratación de hipótesis**

Las reglas estratégicas que se emplearon para la prueba de hipótesis fueron a través del paquete estadístico de la correlación, en su variante descriptiva y comparativa puesto que se trata de determinar y establecer el nivel de relación existente entre ambas variables. Finalmente, se hizo un análisis estadístico de los resultados mediante el coeficiente de correlación.

## **3.2. Población y muestra**

### **3.2.1. Población**

Córdoba (2009) señaló que: “La población es el conjunto bien definido de unidades de observación con características comunes y perceptibles. Es denotado por la letra N”.

El universo poblacional estuvo constituido por 144 381 clientes de Municipalidad Provincial de Barranca.

### **3.2.2. Muestra**

Según Bernal (2010) describió: “Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p. 161).

La muestra que se utilizó en la investigación fue probabilística aleatoria donde se considera los siguientes parámetros:

$Z_{95\%} = 1.96 \rightarrow$  Nivel de confiabilidad (nivel de confianza del 95%)

$p = 0.5 \rightarrow$  Probabilidad de ocurrencia

$q = 0.5 \rightarrow$  Probabilidad de no ocurrencia

$P = 33\ 149\ 000 \rightarrow$  Población

$e_{5\%} = 0.05 \rightarrow$  Margen de error

$$n_0 = \frac{Z^2 \times p \times q \times P}{Z^2 \times p \times q + e^2 \times (P - 1)}$$

$$n_0 = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 144381}{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 + 0,05^2 \times 144380}$$

$$n_0 = 383$$

Como  $n_0 < 5\%$  de la población no se hace reajuste.

Entonces la muestra estuvo conformada por 383 unidades de observación, que vale decir 383 clientes de la Municipalidad Provincial de Barranca.

### 3.3. Técnicas de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos se utilizaron en el presente trabajo de investigación se muestran a continuación:

**Técnicas:**

- Análisis documental
- Observación
- Encuesta

**Instrumentos:**

- Fichas bibliográficas, hemerográficas y de investigación
- Guía de observación
- Cuestionario de preguntas.

**3.4. Técnicas para el procedimiento de la información****Análisis Documental**

Mediante el análisis documental y sus respectivos instrumentos se revisaron fuentes bibliográficas, publicaciones especializadas y portales de Internet; directamente relacionados con el tema de investigación.

A través de la entrevista y su instrumento – cuestionario, elaborado por el tesista especialmente para esta investigación, se recopiló información sobre cada una de las dimensiones de la variable, las preguntas están referidas a los aspectos concretos que aportaran para recopilar datos y ubicar las deficiencias en la Vd.

Mediante la observación y su respectivo instrumento vamos a comprender procesos, interrelaciones entre personas y sus situaciones o circunstancias y eventos que suceden a través del tiempo, así como los patrones que se desarrollan y los contextos sociales y culturales en los cuales ocurren las experiencias humanas; así como identificar problemas.

**a) Ficha Técnica de Instrumentos**

La encuesta está constituida por preguntas de la Vi y la Vd., La medición se realizó a través de la Escala de Likert, que mide de 1 a 5.

**b) Administración de los instrumentos y obtención de los datos**

Para el acopio de la información se formuló y contó con un cuestionario, confiable y validado por especialistas y expertos en la investigación, que dieron su opinión de expertos si el cuestionario es aplicable o puede ser observado para luego ser corregido por el investigador. La confiabilidad se logró aplicando pruebas pilotos que fueron aplicados el cuestionario varias veces a la muestra determinada para comprobar la precisión y exactitud del instrumento o en todo caso hacemos uso de la prueba de Alfa de Cronbach.

En la administración de cuestionarios se contó con el valioso apoyo en la recopilación de datos del personal.

**Análisis Estadístico**

Se llevo a cabo utilizando el paquete estadístico SPSS 25.0 el cual proceso, para lograr la interpretación, análisis y discusión los gráficos y figuras estadísticos, para lograr los resultados y contar con las conclusiones, implicando los objetivos y las hipótesis que fue el producto final de la investigación.

**Formulación del modelo****a. Hipótesis Nula.**

Existen evidencias que las medias de los tratamientos estadísticamente no difieren significativamente.

**b. Hipótesis alterna.**

Estadísticamente las medias de los tratamientos difieren significativamente.

**c. Recolección de datos y cálculos de los estadísticos correspondientes.**

La recolección de datos se efectuó una vez aplicado los tratamientos correspondientes a cada muestra y para el procesamiento se utilizarán programas estadísticos.

**d. Decisión estadística.**

La decisión estadística se tomó como consecuencia de la comparación del estadístico de prueba calculado y el obtenido mediante tablas estadísticas correspondientes a la distribución del estadístico de prueba; esto quiere decir si el valor del estadístico de prueba calculado se encuentra en la región de rechazo se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario se acepta; es decir: Si:

$$F_0 > F_{\alpha, a-1, N-a} \text{ se rechaza}$$

## Capítulo IV. Resultados

### 4.1. Análisis de resultados

Tabla 1.

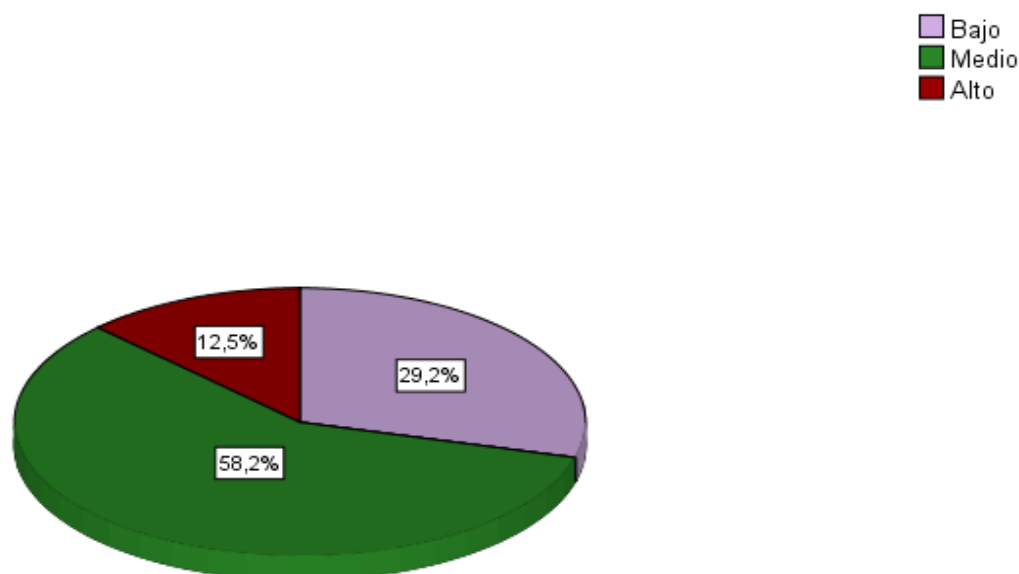
*Calidad del sistema de información*

<i>Calidad del sistema de información</i>				Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Bajo	112	29,2	29,2	29,2
	Medio	223	58,2	58,2	87,5
	Alto	48	12,5	12,5	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

**Fuente:** Ficha de observación aplicada a los clientes en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

**Calidad del sistema de información**



*Figura 1.*

Calidad del sistema de información

De la figura 1, un 58,2% de los clientes manifiestan que existe un nivel medio en la variable de calidad del sistema de información, un 29,2% un nivel bajo y 12,5% un nivel alto en la Municipalidad Provincial de Barranca.



Tabla 2.

*Sistema de información tecnológica**Sistema de información tecnológica*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	200	52,2	52,2	52,2
	Medio	135	35,2	35,2	87,5
	Alto	48	12,5	12,5	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

**Fuente:** Ficha de observación aplicada a los clientes en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

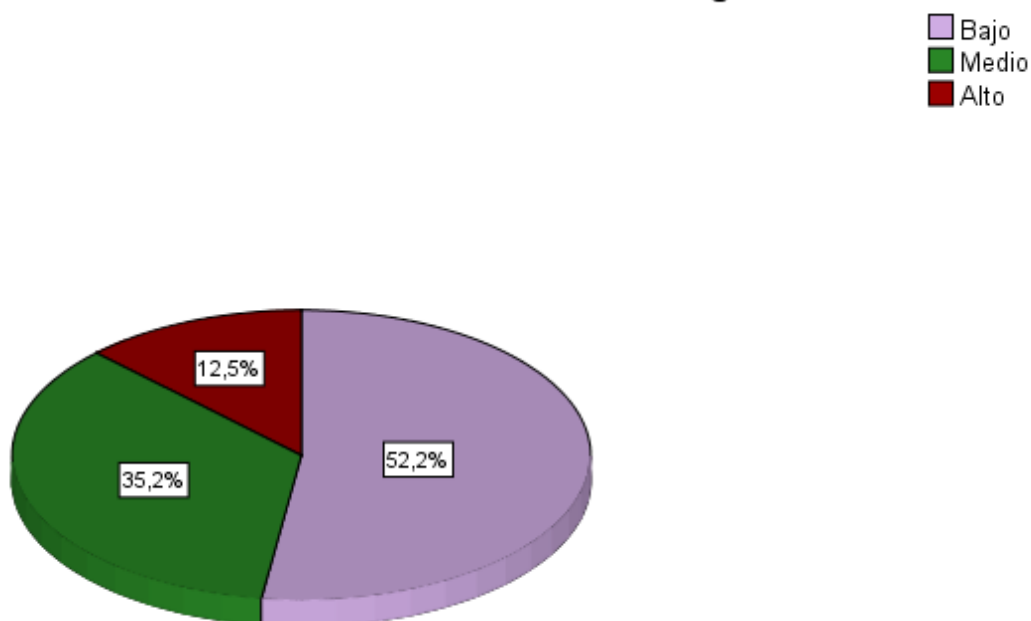
**Sistema de información tecnológica**

Figura 2.

## Sistema de información tecnológica

De la figura 2, un 52,2% de los clientes manifiestan que existe un nivel bajo en la dimensión de sistema de información tecnológica, un 35,2% un nivel medio y 12,5% un nivel alto en la Municipalidad Provincial de Barranca.

Tabla 3.

*Sistema de información organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	232	60,6	60,6	60,6
	Medio	149	38,9	38,9	99,5
	Alto	2	,5	,5	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

**Fuente:** Ficha de observación aplicada a los clientes en la Municipalidad Provincial de Barranca – 2022.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

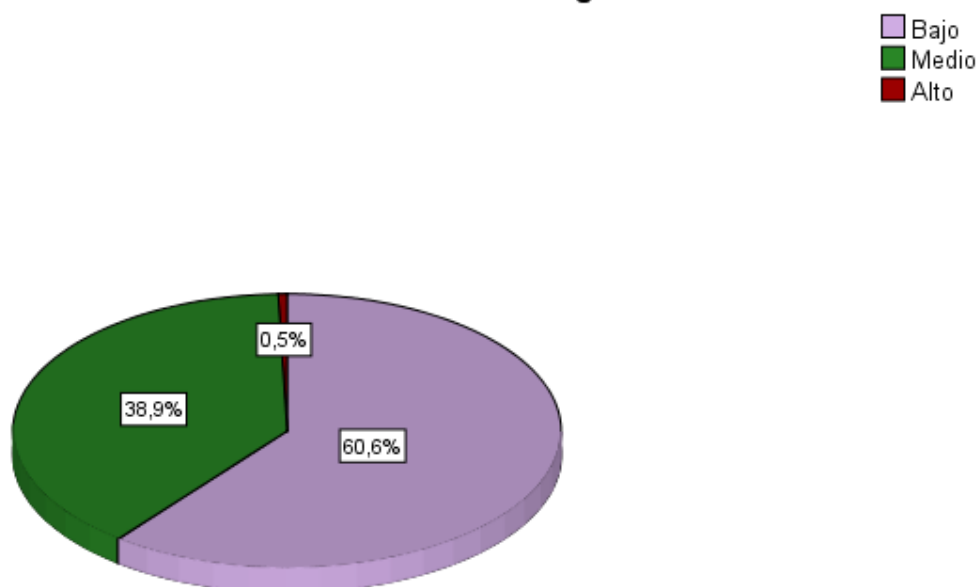
**Sistema de información organizacional**

Figura 3.

## Sistema de información organizacional

De la figura 3, un 60,6% de los clientes manifiestan que existe un nivel bajo en la dimensión de sistema de información organizacional, un 38,9% un nivel medio y un 0,5% un nivel alto en la Municipalidad Provincial de Barranca.

Tabla 4.

*Sistema de información administrativa**Sistema de información administrativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	112	29,2	29,2	29,2
	Medio	223	58,2	58,2	87,5
	Alto	48	12,5	12,5	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

**Fuente:** Ficha de observación aplicada a los clientes en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

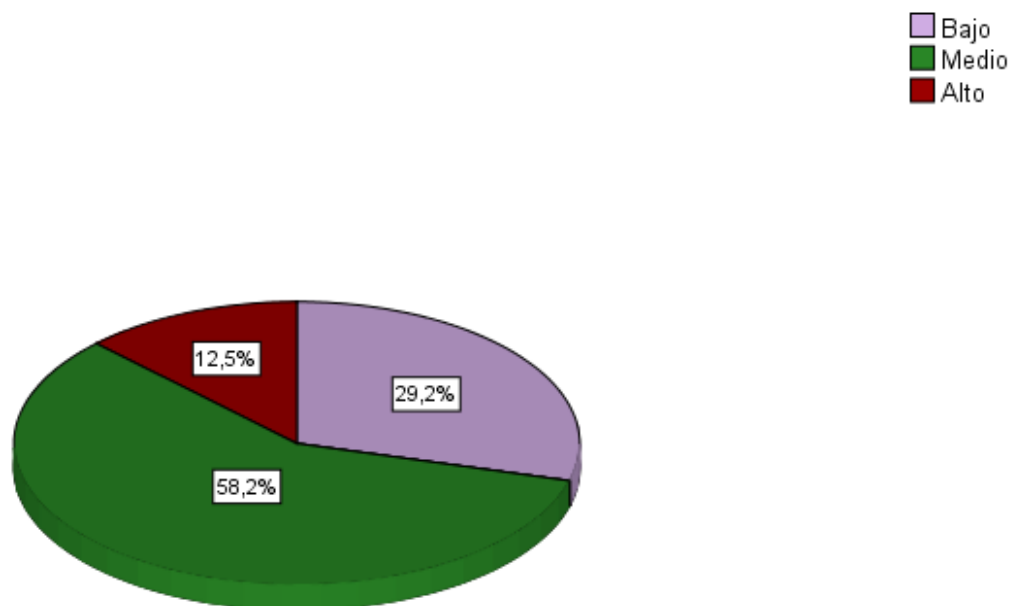
**Sistema de información administrativa**

Figura 4.

## Sistema de información administrativa

De la figura 4, un 58,2% de los clientes manifiestan que existe un nivel medio en la dimensión de sistema de información administrativa, un 29,2% un nivel bajo y un 12,5% un nivel alto en la Municipalidad Provincial de Barranca.

Tabla 5.

*Satisfacción del cliente**Satisfacción del cliente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	96	25,1	25,1	25,1
	Medio	232	60,6	60,6	85,6
	Alto	55	14,4	14,4	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

**Fuente:** Ficha de observación aplicada a los clientes en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

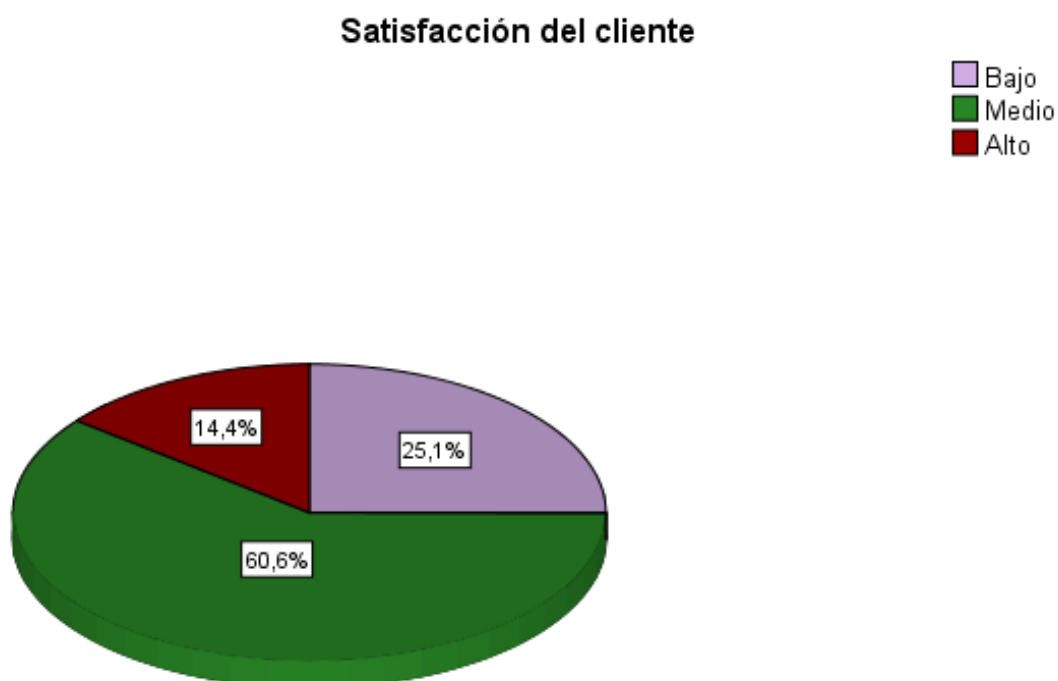


Figura 5.

## Satisfacción del cliente

De la figura 5, un 60,6% de los clientes manifiestan que existe un nivel medio en la variable de satisfacción del cliente, un 25,1% un nivel bajo y un 14,4% un nivel alto en la Municipalidad Provincial de Barranca.

Tabla 6.

*Rendimiento percibido*

<i>Rendimiento percibido</i>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	152	39,7	39,7	39,7
	Medio	176	46,0	46,0	85,6
	Alto	55	14,4	14,4	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

**Fuente:** Ficha de observación aplicada a los clientes en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

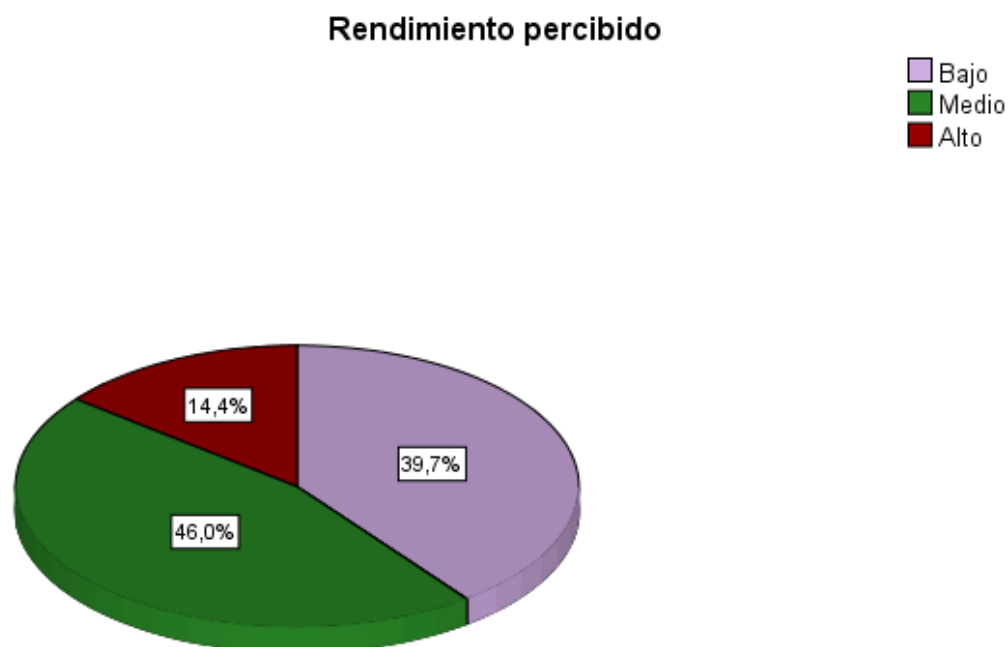


Figura 6.

## Señal analógica

De la figura 6, un 46,0% de los clientes manifiestan que existe un nivel medio en la dimensión de rendimiento percibido, un 39,7% un nivel bajo y un 14,4% un nivel alto en la Municipalidad Provincial de Barranca.

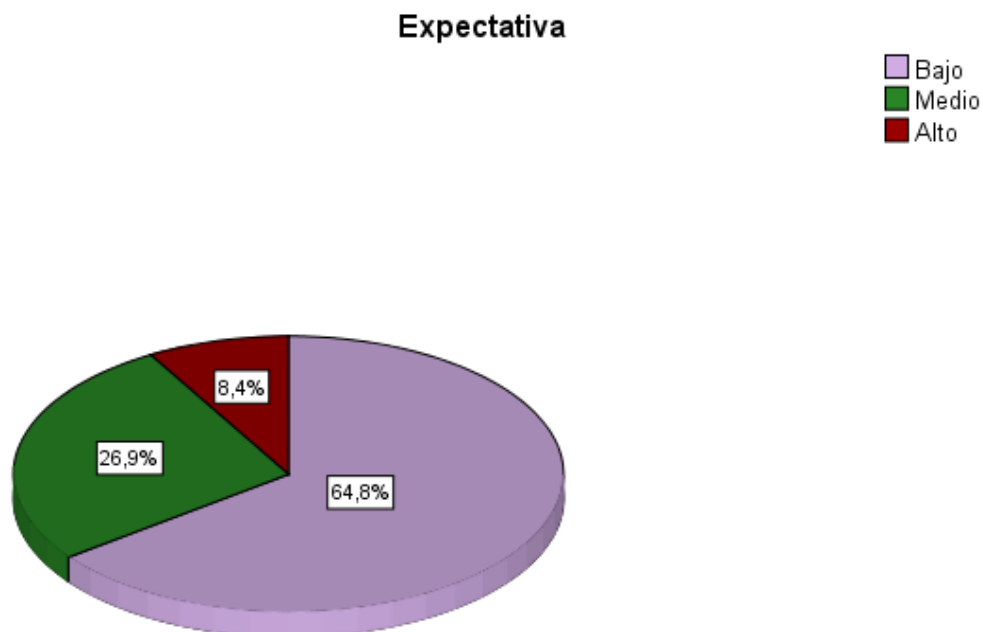
Tabla 7.

*Expectativa*

<i>Expectativa</i>				Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Bajo	248	64,8	64,8	64,8
	Medio	103	26,9	26,9	91,6
	Alto	32	8,4	8,4	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

**Fuente:** Ficha de observación aplicada a los clientes en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

*Figura 7.*

## Expectativa

De la figura 7, un 64,8% de los clientes manifiestan que existe un nivel bajo en la dimensión de expectativa, un 26,9% un nivel medio y un 8,4% un nivel alto en la Municipalidad Provincial de Barranca.

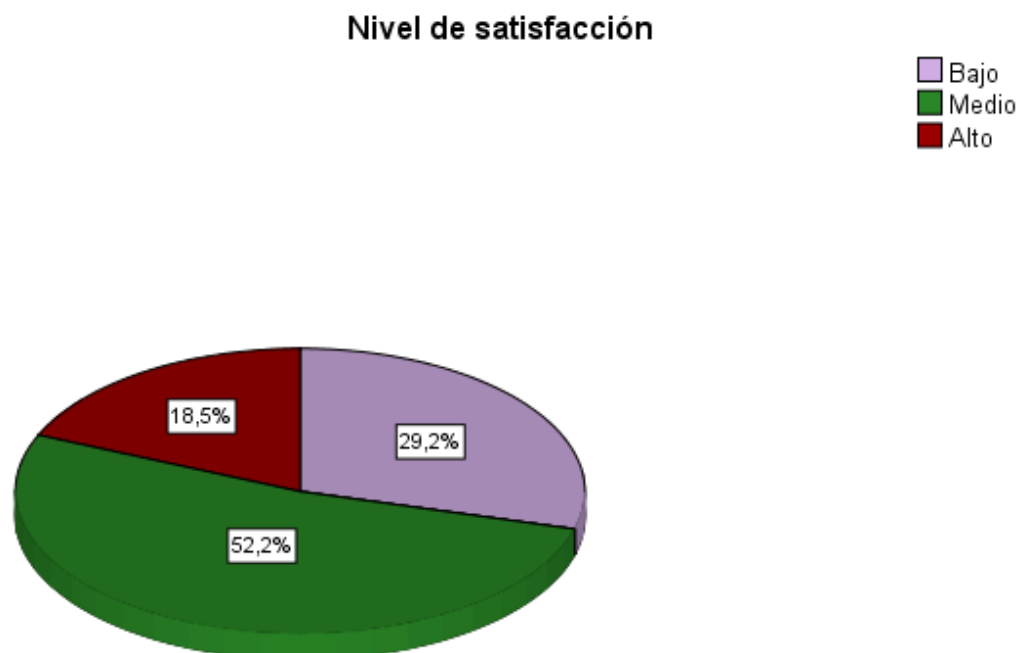
Tabla 8.

*Nivel de satisfacción*

<i>Nivel de satisfacción</i>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	112	29,2	29,2	29,2
	Medio	200	52,2	52,2	81,5
	Alto	71	18,5	18,5	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

**Fuente:** Ficha de observación aplicada a los clientes en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

*Figura 8.*

## Nivel de satisfacción

De la figura 8, un 52,2% de los clientes manifiestan que existe un nivel medio en la dimensión de nivel de satisfacción, un 29,2% un nivel bajo y un 18,5% un nivel alto en la Municipalidad Provincial de Barranca.

## 4.2. Contrastación de hipótesis

Dado que se tiene 2 variables cuantitativas es necesario comprobar antes de cualquier análisis estadístico inferencial, si los datos de las variables aleatorias estudiadas siguen o no el modelo normal de distribución de probabilidades. Para realizar la prueba de normalidad se utilizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, dado que el tamaño de la muestra es mayor que 50.

### Prueba de normalidad la variable de calidad del sistema de información

Para realizar la prueba de normalidad de la variable calidad del sistema de información, se utilizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov y se siguió el siguiente procedimiento:

a) Planteo de las hipótesis:

**Hipótesis Nula ( $H_0$ ):** Las puntuaciones de la variable calidad del sistema de información, tienen una distribución normal

**Hipótesis Alterna ( $H_a$ ):** Las puntuaciones de la variable calidad del sistema de información, no tienen una distribución normal.

b) Nivel de significación o riesgo:  $\alpha = 5\% = 0,05$

c) Estadístico de la prueba: Kolmogórov-Smirnov

Tabla 9.

*Prueba de normalidad de la variable calidad del sistema de información*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del sistema de información	,194	383	,000

d) Regla de decisión:

- Si:  $P_{\text{valor}}(\text{sig.}) \leq 0,05$  se rechaza la hipótesis nula
- Si:  $P_{\text{valor}}(\text{sig.}) > 0,05$  no se rechaza la hipótesis nula



Sobre la variable calidad del sistema de información, el p-valor=Sig.= es igual 0,000 como este valor es menos a 0,05 se infiere que hay suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, concluyendo que los datos no provienen de una distribución normal.

### **Prueba de normalidad de la variable de satisfacción del cliente**

Para realizar la prueba de normalidad de la variable satisfacción del cliente, se utilizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov y se siguió el siguiente procedimiento:

a) Plántelo de las hipótesis:

**Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):** Las puntuaciones de la variable satisfacción del cliente, tienen una distribución normal

**Hipótesis Alterna (H<sub>a</sub>):** Las puntuaciones de la variable satisfacción del cliente, no tienen una distribución normal.

b) Nivel de significación o riesgo:  $\alpha = 5\% = 0,05$

c) Estadístico de prueba: Kolmogórov-Smirnov

Tabla 10.

*Prueba de normalidad de la variable satisfacción del cliente*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción del cliente	,200	383	,000

d) Regla de decisión:

- Si: P\_valor (sig.)  $\leq 0,05$  se rechaza la nula
- Si: P\_valor (Sig.)  $> 0,05$  no se rechaza la hipótesis nula

Sobre la variable satisfacción del cliente, el p-valor=Sig.= es igual 0,000 como este valor es menos a 0,05 se infiere que hay suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, concluyendo que los datos no provienen de una distribución normal.

## Hipótesis General

Hipótesis Alternativa: La calidad del sistema de información se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022.

Hipótesis nula: La calidad del sistema de información no se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022.

Tabla 11:

*La calidad del sistema de información y la satisfacción del cliente*

			Calidad del sistema de información	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Calidad del sistema de información	Coeficiente de correlación	1,000	,787**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	383	383
Satisfacción del cliente	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	,787**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	383	383

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

Como se muestra en la tabla 11 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r= 0.787$ , con una  $p=0.000(p<0.05)$  con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación significativamente entre la calidad del sistema de información y la satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022.

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

### Hipótesis Específica 1

Hipótesis Alternativa: El sistema de información tecnológico se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022.

Hipótesis nula: El sistema de información tecnológico no se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022.

Tabla 12:

*El sistema de información tecnológico y la satisfacción del cliente*

			Sistema de información tecnológica	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Sistema de información tecnológica	Coefficiente de correlación	1,000	,829**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	383	383
	Satisfacción del cliente	Coefficiente de correlación	,829**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	383	383

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

Como se muestra en la tabla 12 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r = 0.829$ , con una  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación significativamente entre el sistema de información tecnológico y la satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022.

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

## Hipótesis Específica 2

Hipótesis Alternativa: El sistema de información organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022.

Hipótesis nula: El sistema de información organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022.

Tabla 13:

*El sistema de información organizacional y la satisfacción del cliente*

			Sistema de información organizacional	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Sistema de información organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,516**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	383	383
	Satisfacción del cliente	Coefficiente de correlación	,516**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	383	383

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

Como se muestra en la tabla 13 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r = 0.516$ , con una  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación significativamente entre el sistema de información organizacional y la satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **moderado**.

### Hipótesis Específica 3

Hipótesis Alternativa: El sistema de información administrativa se relaciona significativamente con la Satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022.

Hipótesis nula: El sistema de información administrativa no se relaciona significativamente con la Satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022.

Tabla 14:

*La calidad del sistema de información y la satisfacción del cliente*

			Sistema de información administrativa	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Sistema de información administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,552**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	383	383
	Satisfacción del cliente	Coefficiente de correlación	,552**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	383	383

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

Como se muestra en la tabla 14 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r= 0.552$ , con una  $p=0.000(p<0.05)$  con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación significativamente entre la calidad del sistema de información y la satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **moderado**.

## Capítulo V. Discusión

### 5.1. Discusión

Los resultados estadísticos demuestran que existe una relación significativamente entre la calidad del sistema de información y la satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.787, representando una buena asociación entre las variables estudiadas. Coincidiendo con la investigación Flores (2021), desarrollaron un estudio sobre el “Calidad de Información y la Satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de Conchucos - 2019”, donde concluyó que existe relación directa y significativamente entre la calidad de información y la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de Conchucos - 2019, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.682, representando una buena asociación.

Entre las variables estudiadas, luego analizamos estadísticamente por dimensiones las variables el cual la primera dimensión se puede apreciar también existe una relación significativamente entre el sistema de información tecnológico y la satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0,829, representando una muy buena asociación. Coincidiendo con la investigación Albuja, Medina y Herrera (2021) en su tesis titulada: “Procedimiento para gestión de la información en el área de servicios municipales mediante la aplicación de Tecnologías de Información y Comunicación”, quien concluyó que la investigación reflejó que el sistema utilizado actualmente por el GAD Ambato requiere una urgente modificación en varias áreas con la finalidad de mejorar el flujo de

información, extracción de datos y su posterior análisis; finalmente es necesario definir mejor los procesos que el personal encargado de ingresar los tramites de los ciudadanos ejecuta día a día para que la información ingresada llegue directamente al departamento que va a proceder en la gestión de la solicitud disminuyendo tiempos de respuesta y desperdicio de recursos.

En la segunda dimensión se puede apreciar también que existe una relación significativamente entre el sistema de información organizacional y la satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0,516, representando una moderada asociación. Coincidiendo con la investigación Mendoza y Meléndez (2017), desarrollaron un estudio sobre el “Análisis y Diseño de un Sistema Para la Gestión de Archivos de la Oficina de Normalización Previsional”, donde concluyó que para el desarrollo del sistema se usó el sistema gestor de base de datos MySQL, y se usó el lenguaje de programación PHP. Con la aplicación desarrollada se logró reducir los tiempos de ejecución de algunas actividades laborales, tiempos de consulta y análisis de la información; además de disminuir los riesgos de pérdida de información.

En la tercera dimensión se puede apreciar también que existe una relación significativamente entre la calidad del sistema de información y la satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0,552, representando una moderada asociación. Coincidiendo con la investigación de Huamán y Huayanca (2017), realizaron un estudio sobre “Desarrollo e Implementación de un Sistema de Información para Mejorar los Procesos de Compras y Ventas en la Empresa Humaju”, donde concluyó que se establece que es

notable que los Sistemas de Información son necesarios en la mayoría de empresas para poder cumplir con los objetivos de los negocios así como también en la toma de decisiones, pero hay muchas empresas que no cuentan con un Sistema de Información que permita facilitar sus procesos de compras y ventas, el cual hace que la empresa tenga pérdida de tiempo en cuanto a la atención, es por ello que se implementará un Sistema de Información en la empresa Humaju que mejore estos procesos, el sistema se basó en el problema existente, por el cual está pasando la empresa, para el sistema se implementará la metodología AUP (Proceso Unificado Ágil) y se desarrollará en Visual Studio 2010 y Motor de Base de Datos SQL 2012.



## Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones

### 6.1. Conclusiones

De las pruebas realizadas podemos concluir:

1. Según el objetivo general, esta tesis logró dar a conocer que existe una buena relación entre la calidad del sistema de información y la satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022. Demostrándose debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.787, porque es capaz recoger, procesar, almacenar y distribuir información de manera que pueda servir de apoyo a las personas.
2. Según el objetivo específico 1: Se logró conocer que existe una muy buena relación entre el sistema de información tecnológico y la satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022. Demostrándose debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.829, porque es la aplicación ordenadores y equipos de telecomunicación para almacenar, recuperar, transmitir y manipular datos.
3. Según el objetivo específico 2: Se logró conocer que existe una moderada relación entre el sistema de información organizacional y la satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022. Demostrándose debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.516, porque ayuda al desarrollo de estrategias de mejoramiento continuo en los procesos administrativos.
4. Según el objetivo específico 3: Se logró conocer que existe una moderada relación entre la calidad del sistema de información y la satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022. Demostrándose debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.552, porque es el proceso de

planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos.

## **6.2. Recomendaciones**

1. Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Barranca establecer una evaluación de la gestión de calidad en la satisfacción del cliente, a fin de impartir y/o mejorar las directrices de atención necesarias e ir implementando políticas administrativas.
2. Se recomienda mejorar la planeación de la calidad del sistema de información para optimizar la satisfacción del cliente, así como la optimización de los servicios en la Municipalidad Provincial de Barranca.
3. Se recomienda mejorar el compromiso normativo de la calidad del sistema de información para optimizar la satisfacción del cliente, así como la optimización de los servicios de la Municipalidad Provincial de Barranca
4. Gestionar desde las diferentes áreas de la municipalidad adaptar su sistema de información organizacional en función a las necesidades de los clientes y que han implementado un espacio de para dar a conocer la cultura de negocios con el objetivo de mejorar la satisfacción del cliente.

## Capítulo VII. Referencias bibliográficas

### 7.1.-. Fuentes documental

- Albuja, E., Medina, P., y Herrera, J. (2018). *Procedimiento para gestión de la información en el área de servicios municipales mediante la aplicación de Tecnologías de Información y Comunicación* (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Recuperado de: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/692/pdf>
- Alvarez, O. (7 de 04 de 2011). <https://www.elblogsalmon.com/>. Obtenido de <https://www.elblogsalmon.com/management/que-es-el-desarrolloorganizacional>
- Antúnez, Y., & Valero, J. (2015). Calidad de los sistemas de información en los Centros de Investigación de la Universidad del Zulia. *Espacios Públicos*, 18(44), 163-175.
- Caldera, E., Pirela, J., & Ortega, E. (2011). Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias. *Revista Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 333-347.
- Cañedo, R. (2001). Ciencia y tecnología en la sociedad. *Perspectiva histórico-conceptual*. scielo, 60-95.
- Carbonel, J., & Leiva, M. (2016). *Procesos operativos y satisfacción del usuario en radiodiagnóstico del hospital Sergio e. Bernales2015*. (tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Carreño, D. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín* (Tesis de posgrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4801/DANILO%](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4801/DANILO%20CARRENO%20GESTION%20ADMINISTRATIVA%20Y%20SATISFACCION%20EN%20LOS%20USUARIOS%20DE%20LA%20MUNICIPALIDAD%20DISTRITAL%20DE%20CALETA%20DE%20CARQUIN)

[20HUGO%20CARRE%c3%91O%20RAMIREZ%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Castro, O. (2014). Elementos culturales en los procesos de negociación internacional.

Caso China. Universidad de La Salle, Colombia, 141-147.

Cueto, E. (2019). *Sistema de información y la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Rosario Acobamba – Huancavelica en el Periodo*

*2015 – 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana del Centro, Huancayo,

Perú.

Recuperado

de:

<http://repositorio.upecen.edu.pe/bitstream/UPECEN/232/3/TESIS%20Cueto%20Soto%20Edwin.pdf>

Díaz, D. (2015). Toma de decisiones: el imperativo diario de la vida en la organización moderna. scielo.

Duran, G. (14 de 06 de 2004). <https://www.gestiopolis.com/>. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/plan-accion-ejecucion-metas-tareas/ecured>. (25

de 10 de 2019). <https://www.ecured.cu/>. Obtenido de

[https://www.ecured.cu/Tecnolog%C3%ADa\\_de\\_almacenamiento](https://www.ecured.cu/Tecnolog%C3%ADa_de_almacenamiento)

Emprendedor. (25 de 10 de 2018). <https://ctb.ku.edu/>. Obtenido de

<https://ctb.ku.edu/es/tabla-de->

[contenidos/estructura/estrategioplanificacion/desarrollar-un-plan-de-](https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/estructura/estrategioplanificacion/desarrollar-un-plan-de-)

[accion/principal](https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/estructura/estrategioplanificacion/desarrollar-un-plan-de-accion/principal)

Escobedo, V. (2012). *Desarrollo de un sistema de información para el registro civil de la Municipalidad Distrital de Cabana – 2012* (Tesis de posgrado).

Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. Recuperado de:

[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7270/Escobedo\\_Choque\\_Vilma.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7270/Escobedo_Choque_Vilma.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Evans, R. y Lindsay, M. (2008). *Administración y control de la calidad*. México: Cengage Learning.
- Ferrell, O., & Hartline, M. (2012). *Estrategia de marketing*. Cengage Learning Editores, SA.
- Flores, V. (2021). *Calidad de Información y la Satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de Conchucos – 2019* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6247/Victor%20Felipe%20FLORES%20DIAZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- George, M., & James, A. (2006). *Sistema de información gerencial*. México: MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS.
- Gómez, T., y León, L. (2018). *Sistema de información para la gestión y recaudación de los impuestos prediales en la Municipalidad Provincial de Carlos Fermín Fitzcarrald – 2018* (Tesis de posgrado). Universidad Nacional Santiago de Mayolo, Huaraz, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2432/T033\\_48106441\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2432/T033_48106441_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Guzmán, Á. (25 de 01 de 2010). *A ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL UN COMPONENTE BÁSICO EN LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS PYMES DE LA PROVINCIA DE EL ORO- REPUBLICA DEL ECUADOR*. Universidad Técnica de Machala. Quito, Ecuador: Universidad Técnica de Machala.
- Hoffman, D., & Bateson, J. (2012). *Marketing de servicios: conceptos, estrategias y casos*. México: Cengage Learning Editores, S.A, de CV.

Huamán, J. y Huayanca, C. (2017). *Desarrollo e Implementación de un Sistema de Información para Mejorar los Procesos de Compras y Ventas en la Empresa Humaju* (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Centro. Obtenido de:

[http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/392/1/HUAMA  
N%20VARAS%20JOSELYN%20%20%20HUAYANCA%20QUISPE%20  
CARLOS.pdf](http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/392/1/HUAMA%20N%20VARAS%20JOSELYN%20%20%20HUAYANCA%20QUISPE%20CARLOS.pdf)

Huancollo, C (2018). *Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Taraco – Huancané – Puno, 2017* (Tesis Pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú.

Jacovkis, D. (2009). El software libre: producción colectiva de conocimiento. IDP. Revista de Internet, Derecho y Política, 4-13.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing* (Décimo cuarto ed.). México: Pearson.

Kotler, P., y Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de Marketing*. (6<sup>a</sup> edición). México D.F. Pearson Educación.

Lapiedra, R., Devece, C., & Guiral, J. (2011). *Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa*. España: Sapiencia.

Laudon, K., & Laudon, J. (2012), *Sistemas de información gerencial* (12<sup>a</sup> edición.). México: Pearson Educación de México, S.A.

Maguina, Y. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pucusana, Lima – 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/866>

- Marín, D. (2012). Estructura organizacional y sus parámetros de diseño: análisis descriptivo en pymes industriales de Bogotá. *Estudios Gerenciales*, 43-63.
- Medranda, M. (2017). *Calidad y Transparencia en la Información y Comunicación que se emite a través de las páginas webs de los Municipios: Comparación de caso Ecuador y España* (Tesis Doctorado). Universidad Autónoma de Barcelona, España.
- Mena, N. (21 de 06 de 2013). <https://www.eoi.es/>. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/05/21/liderazgo-y-trabajo-en-equipo/>
- Mendoza, R, y Meléndez, J. (2017). *Análisis y Diseño de un Sistema Para la Gestión de Archivos de la Oficina de Normalización Previsional* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana de las Américas. Obtenido de: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/167/Tesis%20final1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mendoza, R., y Terrones, J. (2020). Evaluación del desempeño del servidor civil en el marco de la ley N°30057, como estrategia de gestión para mejorar la calidad del servicio en su puesto de trabajo de la Municipalidad de la Provincial de Santa Cruz, Región Cajamarca, 2017 (Tesis de posgrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. Recuperado de: [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6645/Mendoza%20Huaman%2c%20Rocio%20%26%20Terrones%20Hern%c3%a1ndez%2c%20Juber\\_.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6645/Mendoza%20Huaman%2c%20Rocio%20%26%20Terrones%20Hern%c3%a1ndez%2c%20Juber_.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Morocho, T. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Lima, Perú. Recuperado de:



[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1809/Thalia\\_Tesis\\_licenciatura\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1809/Thalia_Tesis_licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Quecara, A. (2017). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané, año 2017 (Tesis de posgrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú. Recuperado de:

<http://200.48.129.167/bitstream/handle/UNJFSC/2544/QUECARA%20CAIRA%20ANABELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Revotto, R (s/f) “Apunte docente La calidad del servicio percibida en el sector publico Pontificia Universidad Católica de Valparaíso”.

Rojas, W. (2017). Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chíncha, Región Ica, año 2016 (Tesis de posgrado). Universidad Privada San Juan Bautista, Lima, Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1390/TI-MGEE-William%20Jesus%20Rojas%20Gutierrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sandoval., L. (2006). Nuevos Fundamentos de Mercadotecnia. Trillas.

TamayoSalamanca, Y., Del Río, A., & García, D. (2014). Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos Model of Organizational Management Based on the Achievment Of Objectives. sciencedirect, 70-77.

Torrelles, C., Coiduras, J., Isus, S., Carrera, F., París, G., & Cela, J. (2011). COMPETENCIA DE TRABAJO EN EQUIPO: DEFINICIÓN Y CATEGORIZACIÓN. Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado, 329-344.

- Vega, J. (2019). *Sistema de información y su influencia en la Gestión documentaria de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, Chiclayo, 2019* (Tesis de posgrado). Universidad Privada Telesup, Lima, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.utesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/1134/1/VEGA%20HUANCA%20JOSE%20LUIS%20ENRIQUE.pdf>
- Vera, R. (2020). Análisis y diseño de sistema de información para la gestión de hotelería “Domingo Savio”. Plan estratégico para la implementación del sistema de gestión de huéspedes. Enlace: *Revista Científica Visión de futuro*, 1(2), 1-50. [fecha de consulta 27 de Agosto de 2022]. ISSN: 1669-7634. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935463005>
- Yaskelly, Y. (2005). Impacto de las tecnologías de telecomunicaciones en los patrones de comunicación organizacional. Enlace: *Revista Venezolana de Información*, 51-72.
- Yucra, R. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Las Piedras, 2018* (Tesis de posgrado). Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, Puerto Maldonado, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/485/004-3-10-012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## **ANEXOS**

**Anexo N°1:** Matriz de consistencia

**Anexo N°2:** Instrumento de recolección de datos

**Anexo N°3:** Confiabilidad de Alfa Cronbach

**Anexo N°4:** Base de datos

**Anexo N°1: Matriz de consistencia**

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>METODO Y TECNICAS</b>
<p><b>Problema General</b> ¿Cómo la Calidad del Sistema de Información se relaciona con la Satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022?</p>	<p><b>Objetivos General</b> Conocer la Calidad del Sistema de Información y su relación con la Satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> La Calidad del Sistema de Información se relaciona significativamente con la Satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022.</p>	<p><b>(X)</b> <b>Calidad del Sistema de información</b></p>	<p>X.1.- Sistema de Información Tecnológico</p> <p>X.2.- Sistema de Información Organizacional</p> <p>X.3.- Sistema de Información Administrativa</p>	<p>X.1.1.- Hardware X.1.2.- Software X.1.3.- Base de datos X.1.4.- Telecomunicaciones y redes</p> <p>X.2.2.- Estructuras organizacionales X.2.3.- Cultura de negocios</p> <p>X.3.1.- Toma de decisiones X.3.2.- Formulación de planes de sección X.3.3.- Apoyo del equipo de trabajo</p>	<p><b>Población</b> = 144381 <b>Muestra</b> = 383 <b>Método:</b> Científico.</p> <p><b>Técnicas:</b> <b>Para el acopio de Datos:</b> La observación Encuesta Análisis Documental y Bibliográfica.</p> <p><b>Instrumentos de recolección de datos:</b> Guía de observación. Cuestionario. Análisis de contenido y Fichas.</p>
<p><b>Problemas Específicos</b> 1. ¿Cómo el Sistema de Información tecnológico se relaciona con la Satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022? 2. ¿Cómo el Sistema de Información organizacional se relaciona con la Satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022? 3. ¿Cómo el Sistema de Información administrativa se relaciona con la Satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b> 1. Conocer el Sistema de Información tecnológico y su relación con la Satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022. 2. Conocer el Sistema de Información organizacional y su relación con la Satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022. 3. Conocer el Sistema de Información administrativa y su relación con la Satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022.</p>	<p><b>Hipótesis Específicos</b> 1. El Sistema de Información tecnológico se relaciona significativamente con la Satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022. 2. El Sistema de Información organizacional se relaciona significativamente con la Satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022. 3. El Sistema de Información administrativa se relaciona significativamente con la Satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022.</p>	<p><b>(Y)</b> <b>Satisfacción del cliente</b></p>	<p>Y.1.- Rendimiento percibido</p> <p>Y.2.- Expectativa</p> <p>Y.3.- Nivel de satisfacción</p>	<p>Y.1.1.- credibilidad Y.1.2.- confianza Y.1.3. Seguridad</p> <p>Y.2.1.- Servicio adecuado Y.2.2.- Atención personalizada</p> <p>Y.3.1.- Lealtad Y.3.2.- Fidelización</p>	<p><b>Para el Procesamiento de datos.</b> Consistenciación, Codificación Tabulación de datos.</p> <p><b>Técnicas para el análisis e interpretación de datos.</b> Paquete estadístico SPSS 25.0 Estadística descriptiva para cada variable.</p> <p><b>Para presentación de datos</b> Cuadros, gráficos y figuras estadísticas.</p> <p><b>Para el informe final:</b> Tipo de Investigación: Básica</p> <p><b>Diseño de Investigación</b> Esquema propuesto por la EPIL <b>UNJFSC.</b> Descriptiva Correlacional Transeccional.</p> <div style="text-align: right;"> <pre> graph TD     M --&gt; X     M --&gt; Y     X --- r --- Y             </pre> </div>

## Anexo N°2: Instrumento de recolección de datos



### UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

“Cuestionario para conocer la Calidad del Sistema de Información y la Satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022”.

Estimado colaborador esperamos tu colaboración respondiendo con responsabilidad y honestidad, el presente cuestionario. Se agradece no dejar ninguna pregunta sin contestar.

**El objetivo** es recopilar información, para conocer la Calidad del Sistema de Información y la Satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Barranca - 2022.

**Instrucciones:** Lea cuidadosamente las preguntas y marque con un aspa (x) la escala que crea conveniente.”

#### Escala valorativa

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

Calidad del Sistema de información (X)						
N°	X.1. Sistema de Información Tecnológico	N.	C.N	A.	C.S.	S.
01	¿Con que frecuencia realizan mantenimiento al hardware de cada pc que hay dentro de la Municipalidad Provincial de Barranca?					
02	¿Con que frecuencia el software de sistema oculta la complejidad del sistema?					
03	¿Con que frecuencia actualizan la base de datos de sus clientes dentro de la Municipalidad Provincial de Barranca?					

<b>04</b>	¿Con que frecuencia ocurren fallas en sus telecomunicaciones y redes en la Municipalidad Provincial de Barranca?					
<b>X.2. Sistema de Información Organizacional</b>						
<b>05</b>	¿Con qué frecuencia mantienen estructuras organizacionales?					
<b>06</b>	¿Con qué frecuencia manejan una cultura de negocios para mejorar la atención a los clientes de la Municipalidad Provincial de Barranca?					
<b>X.3. Sistema de Información Administrativa</b>						
<b>07</b>	¿Con qué frecuencia han tenido que tomar decisiones para darle solución a algún problema del usuario que se acerca a la Municipalidad?					
<b>08</b>	¿Con qué frecuencia formulan planes de sección en base a su área de trabajo dentro de la Municipalidad?					
<b>09</b>	¿Con qué frecuencia reciben apoyo del equipo de trabajo al no poder solucionar un problema que se les presente en el momento?					
<b>Satisfacción del cliente (Y)</b>						
<b>Y.1. Rendimiento percibido</b>						
<b>10</b>	¿Con que frecuencia demuestran al cliente credibilidad al desempeñarse en su área de trabajo?					
<b>11</b>	¿Con que frecuencia los clientes demuestran tener confianza hacia los trabajadores de la Municipalidad?					
<b>12</b>	¿Con que frecuencia brindan seguridad al usuario que llega a la Municipalidad?					
<b>Y.2. Expectativa</b>						
<b>13</b>	¿Con que frecuencia mantienen y brindan un servicio adecuado a los clientes de la Municipalidad Provincial de Barranca?					
<b>14</b>	¿Con que frecuencia brindan atención personalizada al usuario?					
<b>Y.3. Nivel de satisfacción</b>						
<b>15</b>	¿Con que frecuencia el usuario demuestra lealtad hacia la Institución donde llega, siendo la Municipalidad?					
<b>16</b>	¿Con que frecuencia logran la fidelización con el cliente que llega a solicitar apoyo en la Municipalidad Provincial de Barranca?					

### Anexo N°3: Confiabilidad de Alfa Cronbach

#### CONFIABILIDAD

##### FORMULACIÓN

El alfa de Cronbach es siempre la relación promedio entre las variables (o elementos) que pertenecen al tamaño. Se pueden calcular de dos maneras: contraste o asociación con factores. Cabe señalar que las dos fórmulas son versiones de esto y el otro se puede deducir.

##### **A partir de las varianzas**

A partir de las varianzas, el alfa de Cronbach se calcula así:

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

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**

A partir de las correlaciones entre los ítems, el alfa de Cronbach se calcula así:

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

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 del cuestionario

##### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	16

## Anexo N°4: Base de datos

N	Calidad del Sistema de información																ST1	X
	Sistema de Información Tecnológica						Sistema de Información Organizacional				Sistema de Información Administrativa							
	1	2	3	4	S1	D1	5	6	S2	D2	7	8	9	S3	D3			
1	2	3	1	4	10	Bajo	2	3	5	Bajo	3	2	2	7	Bajo	22	Medio	
2	2	1	2	2	7	Bajo	2	1	3	Bajo	1	5	1	7	Bajo	17	Bajo	
3	3	2	5	1	11	Medio	3	2	5	Bajo	3	2	3	8	Medio	24	Medio	
4	5	2	5	5	17	Alto	5	2	7	Medio	5	3	5	13	Alto	37	Alto	
5	2	4	2	3	11	Medio	2	4	6	Medio	2	3	5	10	Medio	27	Medio	
6	1	3	3	5	12	Medio	1	3	4	Bajo	4	4	2	10	Medio	26	Medio	
7	3	2	1	2	8	Bajo	3	2	5	Bajo	3	3	4	10	Medio	23	Medio	
8	4	2	3	4	13	Medio	4	2	6	Medio	4	2	3	9	Medio	28	Medio	
9	3	1	2	2	8	Bajo	3	1	4	Bajo	2	2	4	8	Medio	20	Bajo	
10	5	3	5	3	16	Medio	5	3	8	Medio	2	2	4	8	Medio	32	Medio	
11	2	2	3	1	8	Bajo	2	2	4	Bajo	1	3	2	6	Bajo	18	Bajo	
12	3	3	1	2	9	Bajo	3	3	6	Medio	3	5	1	9	Medio	24	Medio	
13	3	4	2	2	11	Medio	3	4	7	Medio	2	3	2	7	Bajo	25	Medio	
14	4	2	3	2	11	Medio	4	2	6	Medio	4	1	3	8	Medio	25	Medio	
15	2	3	4	3	12	Medio	2	3	5	Bajo	3	2	4	9	Medio	26	Medio	
16	5	2	5	5	17	Alto	5	2	7	Medio	5	5	5	15	Alto	39	Alto	
17	3	2	3	2	10	Bajo	3	2	5	Bajo	3	3	5	11	Medio	26	Medio	
18	4	1	2	3	10	Bajo	4	1	5	Bajo	2	2	2	6	Bajo	21	Bajo	
19	2	3	1	4	10	Bajo	2	3	5	Bajo	2	2	2	6	Bajo	21	Bajo	
20	3	1	2	2	8	Bajo	3	1	4	Bajo	2	2	4	8	Medio	20	Bajo	
21	2	3	3	2	10	Bajo	2	3	5	Bajo	3	3	3	9	Medio	24	Medio	
22	5	2	5	5	17	Alto	5	2	7	Medio	5	5	5	15	Alto	39	Alto	
23	2	3	1	3	9	Bajo	2	3	5	Bajo	2	3	2	7	Bajo	21	Bajo	
24	2	3	1	4	10	Bajo	2	3	5	Bajo	3	2	2	7	Bajo	22	Medio	
25	2	1	2	2	7	Bajo	2	1	3	Bajo	1	5	1	7	Bajo	17	Bajo	
26	3	2	5	1	11	Medio	3	2	5	Bajo	3	2	3	8	Medio	24	Medio	
27	5	2	5	5	17	Alto	5	2	7	Medio	5	3	5	13	Alto	37	Alto	
28	2	4	2	3	11	Medio	2	4	6	Medio	2	3	5	10	Medio	27	Medio	
29	1	3	3	5	12	Medio	1	3	4	Bajo	4	4	2	10	Medio	26	Medio	
30	3	2	1	2	8	Bajo	3	2	5	Bajo	3	3	4	10	Medio	23	Medio	
31	4	2	3	4	13	Medio	4	2	6	Medio	4	2	3	9	Medio	28	Medio	
32	3	1	2	2	8	Bajo	3	1	4	Bajo	2	2	4	8	Medio	20	Bajo	
33	5	3	5	3	16	Medio	5	3	8	Medio	2	2	4	8	Medio	32	Medio	
34	2	2	3	1	8	Bajo	2	2	4	Bajo	1	3	2	6	Bajo	18	Bajo	
35	3	3	1	2	9	Bajo	3	3	6	Medio	3	5	1	9	Medio	24	Medio	
36	3	4	2	2	11	Medio	3	4	7	Medio	2	3	2	7	Bajo	25	Medio	
37	4	2	3	2	11	Medio	4	2	6	Medio	4	1	3	8	Medio	25	Medio	
38	2	3	4	3	12	Medio	2	3	5	Bajo	3	2	4	9	Medio	26	Medio	
39	5	2	5	5	17	Alto	5	2	7	Medio	5	5	5	15	Alto	39	Alto	
40	3	2	3	2	10	Bajo	3	2	5	Bajo	3	3	5	11	Medio	26	Medio	



41	4	1	2	3	10	Bajo	4	1	5	Bajo	2	2	2	6	Bajo	21	Bajo
42	2	3	1	4	10	Bajo	2	3	5	Bajo	2	2	2	6	Bajo	21	Bajo
43	3	1	2	2	8	Bajo	3	1	4	Bajo	2	2	4	8	Medio	20	Bajo
44	2	3	3	2	10	Bajo	2	3	5	Bajo	3	3	3	9	Medio	24	Medio
45	5	2	5	5	17	Alto	5	2	7	Medio	5	5	5	15	Alto	39	Alto
46	2	3	1	3	9	Bajo	2	3	5	Bajo	2	3	2	7	Bajo	21	Bajo
47	3	2	1	2	8	Bajo	3	2	5	Bajo	3	3	4	10	Medio	23	Medio
48	4	2	3	4	13	Medio	4	2	6	Medio	4	2	3	9	Medio	28	Medio
49	2	3	1	4	10	Bajo	2	3	5	Bajo	3	2	2	7	Bajo	22	Medio
50	2	1	2	2	7	Bajo	2	1	3	Bajo	1	5	1	7	Bajo	17	Bajo
51	3	2	5	1	11	Medio	3	2	5	Bajo	3	2	3	8	Medio	24	Medio
52	5	2	5	5	17	Alto	5	2	7	Medio	5	3	5	13	Alto	37	Alto
53	2	4	2	3	11	Medio	2	4	6	Medio	2	3	5	10	Medio	27	Medio
54	1	3	3	5	12	Medio	1	3	4	Bajo	4	4	2	10	Medio	26	Medio
55	3	2	1	2	8	Bajo	3	2	5	Bajo	3	3	4	10	Medio	23	Medio
56	4	2	3	4	13	Medio	4	2	6	Medio	4	2	3	9	Medio	28	Medio
57	3	1	2	2	8	Bajo	3	1	4	Bajo	2	2	4	8	Medio	20	Bajo
58	5	3	5	3	16	Medio	5	3	8	Medio	2	2	4	8	Medio	32	Medio
59	2	2	3	1	8	Bajo	2	2	4	Bajo	1	3	2	6	Bajo	18	Bajo
60	3	3	1	2	9	Bajo	3	3	6	Medio	3	5	1	9	Medio	24	Medio
61	3	4	2	2	11	Medio	3	4	7	Medio	2	3	2	7	Bajo	25	Medio
62	4	2	3	2	11	Medio	4	2	6	Medio	4	1	3	8	Medio	25	Medio
63	2	3	4	3	12	Medio	2	3	5	Bajo	3	2	4	9	Medio	26	Medio
64	5	2	5	5	17	Alto	5	2	7	Medio	5	5	5	15	Alto	39	Alto
65	3	2	3	2	10	Bajo	3	2	5	Bajo	3	3	5	11	Medio	26	Medio
66	4	1	2	3	10	Bajo	4	1	5	Bajo	2	2	2	6	Bajo	21	Bajo
67	2	3	1	4	10	Bajo	2	3	5	Bajo	2	2	2	6	Bajo	21	Bajo
68	3	1	2	2	8	Bajo	3	1	4	Bajo	2	2	4	8	Medio	20	Bajo
69	2	3	3	2	10	Bajo	2	3	5	Bajo	3	3	3	9	Medio	24	Medio
70	5	2	5	5	17	Alto	5	2	7	Medio	5	5	5	15	Alto	39	Alto
71	2	3	1	3	9	Bajo	2	3	5	Bajo	2	3	2	7	Bajo	21	Bajo
72	2	3	1	4	10	Bajo	2	3	5	Bajo	3	2	2	7	Bajo	22	Medio
73	2	1	2	2	7	Bajo	2	1	3	Bajo	1	5	1	7	Bajo	17	Bajo
74	3	2	5	1	11	Medio	3	2	5	Bajo	3	2	3	8	Medio	24	Medio
75	5	2	5	5	17	Alto	5	2	7	Medio	5	3	5	13	Alto	37	Alto
76	2	4	2	3	11	Medio	2	4	6	Medio	2	3	5	10	Medio	27	Medio
77	1	3	3	5	12	Medio	1	3	4	Bajo	4	4	2	10	Medio	26	Medio
78	3	2	1	2	8	Bajo	3	2	5	Bajo	3	3	4	10	Medio	23	Medio
79	4	2	3	4	13	Medio	4	2	6	Medio	4	2	3	9	Medio	28	Medio
80	3	1	2	2	8	Bajo	3	1	4	Bajo	2	2	4	8	Medio	20	Bajo
81	5	3	5	3	16	Medio	5	3	8	Medio	2	2	4	8	Medio	32	Medio
82	2	2	3	1	8	Bajo	2	2	4	Bajo	1	3	2	6	Bajo	18	Bajo
83	3	3	1	2	9	Bajo	3	3	6	Medio	3	5	1	9	Medio	24	Medio
84	3	4	2	2	11	Medio	3	4	7	Medio	2	3	2	7	Bajo	25	Medio
85	4	2	3	2	11	Medio	4	2	6	Medio	4	1	3	8	Medio	25	Medio
86	2	3	4	3	12	Medio	2	3	5	Bajo	3	2	4	9	Medio	26	Medio

87	5	2	5	5	<b>17</b>	Alto	5	2	<b>7</b>	Medio	5	5	5	<b>15</b>	Alto	<b>39</b>	Alto
88	3	2	3	2	<b>10</b>	Bajo	3	2	<b>5</b>	Bajo	3	3	5	<b>11</b>	Medio	<b>26</b>	Medio
89	4	1	2	3	<b>10</b>	Bajo	4	1	<b>5</b>	Bajo	2	2	2	<b>6</b>	Bajo	<b>21</b>	Bajo
90	2	3	1	4	<b>10</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	2	2	2	<b>6</b>	Bajo	<b>21</b>	Bajo
91	3	1	2	2	<b>8</b>	Bajo	3	1	<b>4</b>	Bajo	2	2	4	<b>8</b>	Medio	<b>20</b>	Bajo
92	2	3	3	2	<b>10</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	3	3	3	<b>9</b>	Medio	<b>24</b>	Medio
93	5	2	5	5	<b>17</b>	Alto	5	2	<b>7</b>	Medio	5	5	5	<b>15</b>	Alto	<b>39</b>	Alto
94	2	3	1	3	<b>9</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	2	3	2	<b>7</b>	Bajo	<b>21</b>	Bajo
95	3	2	1	2	<b>8</b>	Bajo	3	2	<b>5</b>	Bajo	3	3	4	<b>10</b>	Medio	<b>23</b>	Medio
96	4	2	3	4	<b>13</b>	Medio	4	2	<b>6</b>	Medio	4	2	3	<b>9</b>	Medio	<b>28</b>	Medio
97	2	3	1	4	<b>10</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	3	2	2	<b>7</b>	Bajo	<b>22</b>	Medio
98	2	1	2	2	<b>7</b>	Bajo	2	1	<b>3</b>	Bajo	1	5	1	<b>7</b>	Bajo	<b>17</b>	Bajo
99	3	2	5	1	<b>11</b>	Medio	3	2	<b>5</b>	Bajo	3	2	3	<b>8</b>	Medio	<b>24</b>	Medio
100	5	2	5	5	<b>17</b>	Alto	5	2	<b>7</b>	Medio	5	3	5	<b>13</b>	Alto	<b>37</b>	Alto
101	2	4	2	3	<b>11</b>	Medio	2	4	<b>6</b>	Medio	2	3	5	<b>10</b>	Medio	<b>27</b>	Medio
102	1	3	3	5	<b>12</b>	Medio	1	3	<b>4</b>	Bajo	4	4	2	<b>10</b>	Medio	<b>26</b>	Medio
103	3	2	1	2	<b>8</b>	Bajo	3	2	<b>5</b>	Bajo	3	3	4	<b>10</b>	Medio	<b>23</b>	Medio
104	4	2	3	4	<b>13</b>	Medio	4	2	<b>6</b>	Medio	4	2	3	<b>9</b>	Medio	<b>28</b>	Medio
105	3	1	2	2	<b>8</b>	Bajo	3	1	<b>4</b>	Bajo	2	2	4	<b>8</b>	Medio	<b>20</b>	Bajo
106	5	3	5	3	<b>16</b>	Medio	5	3	<b>8</b>	Medio	2	2	4	<b>8</b>	Medio	<b>32</b>	Medio
107	2	2	3	1	<b>8</b>	Bajo	2	2	<b>4</b>	Bajo	1	3	2	<b>6</b>	Bajo	<b>18</b>	Bajo
108	3	3	1	2	<b>9</b>	Bajo	3	3	<b>6</b>	Medio	3	5	1	<b>9</b>	Medio	<b>24</b>	Medio
109	3	4	2	2	<b>11</b>	Medio	3	4	<b>7</b>	Medio	2	3	2	<b>7</b>	Bajo	<b>25</b>	Medio
110	4	2	3	2	<b>11</b>	Medio	4	2	<b>6</b>	Medio	4	1	3	<b>8</b>	Medio	<b>25</b>	Medio
111	2	3	4	3	<b>12</b>	Medio	2	3	<b>5</b>	Bajo	3	2	4	<b>9</b>	Medio	<b>26</b>	Medio
112	5	2	5	5	<b>17</b>	Alto	5	2	<b>7</b>	Medio	5	5	5	<b>15</b>	Alto	<b>39</b>	Alto
113	3	2	3	2	<b>10</b>	Bajo	3	2	<b>5</b>	Bajo	3	3	5	<b>11</b>	Medio	<b>26</b>	Medio
114	4	1	2	3	<b>10</b>	Bajo	4	1	<b>5</b>	Bajo	2	2	2	<b>6</b>	Bajo	<b>21</b>	Bajo
115	2	3	1	4	<b>10</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	2	2	2	<b>6</b>	Bajo	<b>21</b>	Bajo
116	3	1	2	2	<b>8</b>	Bajo	3	1	<b>4</b>	Bajo	2	2	4	<b>8</b>	Medio	<b>20</b>	Bajo
117	2	3	3	2	<b>10</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	3	3	3	<b>9</b>	Medio	<b>24</b>	Medio
118	5	2	5	5	<b>17</b>	Alto	5	5	<b>10</b>	Alto	5	5	5	<b>15</b>	Alto	<b>42</b>	Alto
119	2	3	1	3	<b>9</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	2	3	2	<b>7</b>	Bajo	<b>21</b>	Bajo
120	2	3	1	4	<b>10</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	3	2	2	<b>7</b>	Bajo	<b>22</b>	Medio
121	2	1	2	2	<b>7</b>	Bajo	2	1	<b>3</b>	Bajo	1	5	1	<b>7</b>	Bajo	<b>17</b>	Bajo
122	3	2	5	1	<b>11</b>	Medio	3	2	<b>5</b>	Bajo	3	2	3	<b>8</b>	Medio	<b>24</b>	Medio
123	5	2	5	5	<b>17</b>	Alto	5	2	<b>7</b>	Medio	5	3	5	<b>13</b>	Alto	<b>37</b>	Alto
124	2	4	2	3	<b>11</b>	Medio	2	4	<b>6</b>	Medio	2	3	5	<b>10</b>	Medio	<b>27</b>	Medio
125	1	3	3	5	<b>12</b>	Medio	1	3	<b>4</b>	Bajo	4	4	2	<b>10</b>	Medio	<b>26</b>	Medio
126	3	2	1	2	<b>8</b>	Bajo	3	2	<b>5</b>	Bajo	3	3	4	<b>10</b>	Medio	<b>23</b>	Medio
127	4	2	3	4	<b>13</b>	Medio	4	2	<b>6</b>	Medio	4	2	3	<b>9</b>	Medio	<b>28</b>	Medio
128	3	1	2	2	<b>8</b>	Bajo	3	1	<b>4</b>	Bajo	2	2	4	<b>8</b>	Medio	<b>20</b>	Bajo
129	5	3	5	3	<b>16</b>	Medio	5	3	<b>8</b>	Medio	2	2	4	<b>8</b>	Medio	<b>32</b>	Medio
130	2	2	3	1	<b>8</b>	Bajo	2	2	<b>4</b>	Bajo	1	3	2	<b>6</b>	Bajo	<b>18</b>	Bajo
131	3	3	1	2	<b>9</b>	Bajo	3	3	<b>6</b>	Medio	3	5	1	<b>9</b>	Medio	<b>24</b>	Medio
132	3	4	2	2	<b>11</b>	Medio	3	4	<b>7</b>	Medio	2	3	2	<b>7</b>	Bajo	<b>25</b>	Medio

133	4	2	3	2	<b>11</b>	Medio	4	2	<b>6</b>	Medio	4	1	3	<b>8</b>	Medio	<b>25</b>	Medio
134	2	3	4	3	<b>12</b>	Medio	2	3	<b>5</b>	Bajo	3	2	4	<b>9</b>	Medio	<b>26</b>	Medio
135	5	2	5	5	<b>17</b>	Alto	5	2	<b>7</b>	Medio	5	5	5	<b>15</b>	Alto	<b>39</b>	Alto
136	3	2	3	2	<b>10</b>	Bajo	3	2	<b>5</b>	Bajo	3	3	5	<b>11</b>	Medio	<b>26</b>	Medio
137	4	1	2	3	<b>10</b>	Bajo	4	1	<b>5</b>	Bajo	2	2	2	<b>6</b>	Bajo	<b>21</b>	Bajo
138	2	3	1	4	<b>10</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	2	2	2	<b>6</b>	Bajo	<b>21</b>	Bajo
139	3	1	2	2	<b>8</b>	Bajo	3	1	<b>4</b>	Bajo	2	2	4	<b>8</b>	Medio	<b>20</b>	Bajo
140	2	3	3	2	<b>10</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	3	3	3	<b>9</b>	Medio	<b>24</b>	Medio
141	5	2	5	5	<b>17</b>	Alto	5	5	<b>10</b>	Alto	5	5	5	<b>15</b>	Alto	<b>42</b>	Alto
142	2	3	1	3	<b>9</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	2	3	2	<b>7</b>	Bajo	<b>21</b>	Bajo
143	3	2	1	2	<b>8</b>	Bajo	3	2	<b>5</b>	Bajo	3	3	4	<b>10</b>	Medio	<b>23</b>	Medio
144	4	2	3	4	<b>13</b>	Medio	4	2	<b>6</b>	Medio	4	2	3	<b>9</b>	Medio	<b>28</b>	Medio
145	2	3	1	4	<b>10</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	3	2	2	<b>7</b>	Bajo	<b>22</b>	Medio
146	2	1	2	2	<b>7</b>	Bajo	2	1	<b>3</b>	Bajo	1	5	1	<b>7</b>	Bajo	<b>17</b>	Bajo
147	3	2	5	1	<b>11</b>	Medio	3	2	<b>5</b>	Bajo	3	2	3	<b>8</b>	Medio	<b>24</b>	Medio
148	5	2	5	5	<b>17</b>	Alto	5	2	<b>7</b>	Medio	5	3	5	<b>13</b>	Alto	<b>37</b>	Alto
149	2	4	2	3	<b>11</b>	Medio	2	4	<b>6</b>	Medio	2	3	5	<b>10</b>	Medio	<b>27</b>	Medio
150	1	3	3	5	<b>12</b>	Medio	1	3	<b>4</b>	Bajo	4	4	2	<b>10</b>	Medio	<b>26</b>	Medio
151	3	2	1	2	<b>8</b>	Bajo	3	2	<b>5</b>	Bajo	3	3	4	<b>10</b>	Medio	<b>23</b>	Medio
152	4	2	3	4	<b>13</b>	Medio	4	2	<b>6</b>	Medio	4	2	3	<b>9</b>	Medio	<b>28</b>	Medio
153	3	1	2	2	<b>8</b>	Bajo	3	1	<b>4</b>	Bajo	2	2	4	<b>8</b>	Medio	<b>20</b>	Bajo
154	5	3	5	3	<b>16</b>	Medio	5	3	<b>8</b>	Medio	2	2	4	<b>8</b>	Medio	<b>32</b>	Medio
155	2	2	3	1	<b>8</b>	Bajo	2	2	<b>4</b>	Bajo	1	3	2	<b>6</b>	Bajo	<b>18</b>	Bajo
156	3	3	1	2	<b>9</b>	Bajo	3	3	<b>6</b>	Medio	3	5	1	<b>9</b>	Medio	<b>24</b>	Medio
157	3	4	2	2	<b>11</b>	Medio	3	4	<b>7</b>	Medio	2	3	2	<b>7</b>	Bajo	<b>25</b>	Medio
158	4	2	3	2	<b>11</b>	Medio	4	2	<b>6</b>	Medio	4	1	3	<b>8</b>	Medio	<b>25</b>	Medio
159	2	3	4	3	<b>12</b>	Medio	2	3	<b>5</b>	Bajo	3	2	4	<b>9</b>	Medio	<b>26</b>	Medio
160	5	2	5	5	<b>17</b>	Alto	5	2	<b>7</b>	Medio	5	5	5	<b>15</b>	Alto	<b>39</b>	Alto
161	3	2	3	2	<b>10</b>	Bajo	3	2	<b>5</b>	Bajo	3	3	5	<b>11</b>	Medio	<b>26</b>	Medio
162	4	1	2	3	<b>10</b>	Bajo	4	1	<b>5</b>	Bajo	2	2	2	<b>6</b>	Bajo	<b>21</b>	Bajo
163	2	3	1	4	<b>10</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	2	2	2	<b>6</b>	Bajo	<b>21</b>	Bajo
164	3	1	2	2	<b>8</b>	Bajo	3	1	<b>4</b>	Bajo	2	2	4	<b>8</b>	Medio	<b>20</b>	Bajo
165	2	3	3	2	<b>10</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	3	3	3	<b>9</b>	Medio	<b>24</b>	Medio
166	5	2	5	5	<b>17</b>	Alto	5	2	<b>7</b>	Medio	5	5	5	<b>15</b>	Alto	<b>39</b>	Alto
167	2	3	1	3	<b>9</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	2	3	2	<b>7</b>	Bajo	<b>21</b>	Bajo
168	2	3	1	4	<b>10</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	3	2	2	<b>7</b>	Bajo	<b>22</b>	Medio
169	2	1	2	2	<b>7</b>	Bajo	2	1	<b>3</b>	Bajo	1	5	1	<b>7</b>	Bajo	<b>17</b>	Bajo
170	3	2	5	1	<b>11</b>	Medio	3	2	<b>5</b>	Bajo	3	2	3	<b>8</b>	Medio	<b>24</b>	Medio
171	5	2	5	5	<b>17</b>	Alto	5	2	<b>7</b>	Medio	5	3	5	<b>13</b>	Alto	<b>37</b>	Alto
172	2	4	2	3	<b>11</b>	Medio	2	4	<b>6</b>	Medio	2	3	5	<b>10</b>	Medio	<b>27</b>	Medio
173	1	3	3	5	<b>12</b>	Medio	1	3	<b>4</b>	Bajo	4	4	2	<b>10</b>	Medio	<b>26</b>	Medio
174	3	2	1	2	<b>8</b>	Bajo	3	2	<b>5</b>	Bajo	3	3	4	<b>10</b>	Medio	<b>23</b>	Medio
175	4	2	3	4	<b>13</b>	Medio	4	2	<b>6</b>	Medio	4	2	3	<b>9</b>	Medio	<b>28</b>	Medio
176	3	1	2	2	<b>8</b>	Bajo	3	1	<b>4</b>	Bajo	2	2	4	<b>8</b>	Medio	<b>20</b>	Bajo
177	5	3	5	3	<b>16</b>	Medio	5	3	<b>8</b>	Medio	2	2	4	<b>8</b>	Medio	<b>32</b>	Medio
178	2	2	3	1	<b>8</b>	Bajo	2	2	<b>4</b>	Bajo	1	3	2	<b>6</b>	Bajo	<b>18</b>	Bajo

179	3	3	1	2	<b>9</b>	Bajo	3	3	<b>6</b>	Medio	3	5	1	<b>9</b>	Medio	<b>24</b>	Medio
180	3	4	2	2	<b>11</b>	Medio	3	4	<b>7</b>	Medio	2	3	2	<b>7</b>	Bajo	<b>25</b>	Medio
181	4	2	3	2	<b>11</b>	Medio	4	2	<b>6</b>	Medio	4	1	3	<b>8</b>	Medio	<b>25</b>	Medio
182	2	3	4	3	<b>12</b>	Medio	2	3	<b>5</b>	Bajo	3	2	4	<b>9</b>	Medio	<b>26</b>	Medio
183	5	2	5	5	<b>17</b>	Alto	5	2	<b>7</b>	Medio	5	5	5	<b>15</b>	Alto	<b>39</b>	Alto
184	3	2	3	2	<b>10</b>	Bajo	3	2	<b>5</b>	Bajo	3	3	5	<b>11</b>	Medio	<b>26</b>	Medio
185	4	1	2	3	<b>10</b>	Bajo	4	1	<b>5</b>	Bajo	2	2	2	<b>6</b>	Bajo	<b>21</b>	Bajo
186	2	3	1	4	<b>10</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	2	2	2	<b>6</b>	Bajo	<b>21</b>	Bajo
187	3	1	2	2	<b>8</b>	Bajo	3	1	<b>4</b>	Bajo	2	2	4	<b>8</b>	Medio	<b>20</b>	Bajo
188	2	3	3	2	<b>10</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	3	3	3	<b>9</b>	Medio	<b>24</b>	Medio
189	5	2	5	5	<b>17</b>	Alto	5	2	<b>7</b>	Medio	5	5	5	<b>15</b>	Alto	<b>39</b>	Alto
190	2	3	1	3	<b>9</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	2	3	2	<b>7</b>	Bajo	<b>21</b>	Bajo
191	3	2	1	2	<b>8</b>	Bajo	3	2	<b>5</b>	Bajo	3	3	4	<b>10</b>	Medio	<b>23</b>	Medio
192	4	2	3	4	<b>13</b>	Medio	4	2	<b>6</b>	Medio	4	2	3	<b>9</b>	Medio	<b>28</b>	Medio
193	2	3	1	4	<b>10</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	3	2	2	<b>7</b>	Bajo	<b>22</b>	Medio
194	2	1	2	2	<b>7</b>	Bajo	2	1	<b>3</b>	Bajo	1	5	1	<b>7</b>	Bajo	<b>17</b>	Bajo
195	3	2	5	1	<b>11</b>	Medio	3	2	<b>5</b>	Bajo	3	2	3	<b>8</b>	Medio	<b>24</b>	Medio
196	5	2	5	5	<b>17</b>	Alto	5	2	<b>7</b>	Medio	5	3	5	<b>13</b>	Alto	<b>37</b>	Alto
197	2	4	2	3	<b>11</b>	Medio	2	4	<b>6</b>	Medio	2	3	5	<b>10</b>	Medio	<b>27</b>	Medio
198	1	3	3	5	<b>12</b>	Medio	1	3	<b>4</b>	Bajo	4	4	2	<b>10</b>	Medio	<b>26</b>	Medio
199	3	2	1	2	<b>8</b>	Bajo	3	2	<b>5</b>	Bajo	3	3	4	<b>10</b>	Medio	<b>23</b>	Medio
200	4	2	3	4	<b>13</b>	Medio	4	2	<b>6</b>	Medio	4	2	3	<b>9</b>	Medio	<b>28</b>	Medio
201	3	1	2	2	<b>8</b>	Bajo	3	1	<b>4</b>	Bajo	2	2	4	<b>8</b>	Medio	<b>20</b>	Bajo
202	5	3	5	3	<b>16</b>	Medio	5	3	<b>8</b>	Medio	2	2	4	<b>8</b>	Medio	<b>32</b>	Medio
203	2	2	3	1	<b>8</b>	Bajo	2	2	<b>4</b>	Bajo	1	3	2	<b>6</b>	Bajo	<b>18</b>	Bajo
204	3	3	1	2	<b>9</b>	Bajo	3	3	<b>6</b>	Medio	3	5	1	<b>9</b>	Medio	<b>24</b>	Medio
205	3	4	2	2	<b>11</b>	Medio	3	4	<b>7</b>	Medio	2	3	2	<b>7</b>	Bajo	<b>25</b>	Medio
206	4	2	3	2	<b>11</b>	Medio	4	2	<b>6</b>	Medio	4	1	3	<b>8</b>	Medio	<b>25</b>	Medio
207	2	3	4	3	<b>12</b>	Medio	2	3	<b>5</b>	Bajo	3	2	4	<b>9</b>	Medio	<b>26</b>	Medio
208	5	2	5	5	<b>17</b>	Alto	5	2	<b>7</b>	Medio	5	5	5	<b>15</b>	Alto	<b>39</b>	Alto
209	3	2	3	2	<b>10</b>	Bajo	3	2	<b>5</b>	Bajo	3	3	5	<b>11</b>	Medio	<b>26</b>	Medio
210	4	1	2	3	<b>10</b>	Bajo	4	1	<b>5</b>	Bajo	2	2	2	<b>6</b>	Bajo	<b>21</b>	Bajo
211	2	3	1	4	<b>10</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	2	2	2	<b>6</b>	Bajo	<b>21</b>	Bajo
212	3	1	2	2	<b>8</b>	Bajo	3	1	<b>4</b>	Bajo	2	2	4	<b>8</b>	Medio	<b>20</b>	Bajo
213	2	3	3	2	<b>10</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	3	3	3	<b>9</b>	Medio	<b>24</b>	Medio
214	5	2	5	5	<b>17</b>	Alto	5	2	<b>7</b>	Medio	5	5	5	<b>15</b>	Alto	<b>39</b>	Alto
215	2	3	1	3	<b>9</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	2	3	2	<b>7</b>	Bajo	<b>21</b>	Bajo
216	2	3	1	4	<b>10</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	3	2	2	<b>7</b>	Bajo	<b>22</b>	Medio
217	2	1	2	2	<b>7</b>	Bajo	2	1	<b>3</b>	Bajo	1	5	1	<b>7</b>	Bajo	<b>17</b>	Bajo
218	3	2	5	1	<b>11</b>	Medio	3	2	<b>5</b>	Bajo	3	2	3	<b>8</b>	Medio	<b>24</b>	Medio
219	5	2	5	5	<b>17</b>	Alto	5	2	<b>7</b>	Medio	5	3	5	<b>13</b>	Alto	<b>37</b>	Alto
220	2	4	2	3	<b>11</b>	Medio	2	4	<b>6</b>	Medio	2	3	5	<b>10</b>	Medio	<b>27</b>	Medio
221	1	3	3	5	<b>12</b>	Medio	1	3	<b>4</b>	Bajo	4	4	2	<b>10</b>	Medio	<b>26</b>	Medio
222	3	2	1	2	<b>8</b>	Bajo	3	2	<b>5</b>	Bajo	3	3	4	<b>10</b>	Medio	<b>23</b>	Medio
223	4	2	3	4	<b>13</b>	Medio	4	2	<b>6</b>	Medio	4	2	3	<b>9</b>	Medio	<b>28</b>	Medio
224	3	1	2	2	<b>8</b>	Bajo	3	1	<b>4</b>	Bajo	2	2	4	<b>8</b>	Medio	<b>20</b>	Bajo

225	5	3	5	3	<b>16</b>	Medio	5	3	<b>8</b>	Medio	2	2	4	<b>8</b>	Medio	<b>32</b>	Medio
226	2	2	3	1	<b>8</b>	Bajo	2	2	<b>4</b>	Bajo	1	3	2	<b>6</b>	Bajo	<b>18</b>	Bajo
227	3	3	1	2	<b>9</b>	Bajo	3	3	<b>6</b>	Medio	3	5	1	<b>9</b>	Medio	<b>24</b>	Medio
228	3	4	2	2	<b>11</b>	Medio	3	4	<b>7</b>	Medio	2	3	2	<b>7</b>	Bajo	<b>25</b>	Medio
229	4	2	3	2	<b>11</b>	Medio	4	2	<b>6</b>	Medio	4	1	3	<b>8</b>	Medio	<b>25</b>	Medio
230	2	3	4	3	<b>12</b>	Medio	2	3	<b>5</b>	Bajo	3	2	4	<b>9</b>	Medio	<b>26</b>	Medio
231	5	2	5	5	<b>17</b>	Alto	5	2	<b>7</b>	Medio	5	5	5	<b>15</b>	Alto	<b>39</b>	Alto
232	3	2	3	2	<b>10</b>	Bajo	3	2	<b>5</b>	Bajo	3	3	5	<b>11</b>	Medio	<b>26</b>	Medio
233	4	1	2	3	<b>10</b>	Bajo	4	1	<b>5</b>	Bajo	2	2	2	<b>6</b>	Bajo	<b>21</b>	Bajo
234	2	3	1	4	<b>10</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	2	2	2	<b>6</b>	Bajo	<b>21</b>	Bajo
235	3	1	2	2	<b>8</b>	Bajo	3	1	<b>4</b>	Bajo	2	2	4	<b>8</b>	Medio	<b>20</b>	Bajo
236	2	3	3	2	<b>10</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	3	3	3	<b>9</b>	Medio	<b>24</b>	Medio
237	5	2	5	5	<b>17</b>	Alto	5	2	<b>7</b>	Medio	5	5	5	<b>15</b>	Alto	<b>39</b>	Alto
238	2	3	1	3	<b>9</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	2	3	2	<b>7</b>	Bajo	<b>21</b>	Bajo
239	3	2	1	2	<b>8</b>	Bajo	3	2	<b>5</b>	Bajo	3	3	4	<b>10</b>	Medio	<b>23</b>	Medio
240	4	2	3	4	<b>13</b>	Medio	4	2	<b>6</b>	Medio	4	2	3	<b>9</b>	Medio	<b>28</b>	Medio
241	2	3	1	4	<b>10</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	3	2	2	<b>7</b>	Bajo	<b>22</b>	Medio
242	2	1	2	2	<b>7</b>	Bajo	2	1	<b>3</b>	Bajo	1	5	1	<b>7</b>	Bajo	<b>17</b>	Bajo
243	3	2	5	1	<b>11</b>	Medio	3	2	<b>5</b>	Bajo	3	2	3	<b>8</b>	Medio	<b>24</b>	Medio
244	5	2	5	5	<b>17</b>	Alto	5	2	<b>7</b>	Medio	5	3	5	<b>13</b>	Alto	<b>37</b>	Alto
245	2	4	2	3	<b>11</b>	Medio	2	4	<b>6</b>	Medio	2	3	5	<b>10</b>	Medio	<b>27</b>	Medio
246	1	3	3	5	<b>12</b>	Medio	1	3	<b>4</b>	Bajo	4	4	2	<b>10</b>	Medio	<b>26</b>	Medio
247	3	2	1	2	<b>8</b>	Bajo	3	2	<b>5</b>	Bajo	3	3	4	<b>10</b>	Medio	<b>23</b>	Medio
248	4	2	3	4	<b>13</b>	Medio	4	2	<b>6</b>	Medio	4	2	3	<b>9</b>	Medio	<b>28</b>	Medio
249	3	1	2	2	<b>8</b>	Bajo	3	1	<b>4</b>	Bajo	2	2	4	<b>8</b>	Medio	<b>20</b>	Bajo
250	5	3	5	3	<b>16</b>	Medio	5	3	<b>8</b>	Medio	2	2	4	<b>8</b>	Medio	<b>32</b>	Medio
251	2	2	3	1	<b>8</b>	Bajo	2	2	<b>4</b>	Bajo	1	3	2	<b>6</b>	Bajo	<b>18</b>	Bajo
252	3	3	1	2	<b>9</b>	Bajo	3	3	<b>6</b>	Medio	3	5	1	<b>9</b>	Medio	<b>24</b>	Medio
253	3	4	2	2	<b>11</b>	Medio	3	4	<b>7</b>	Medio	2	3	2	<b>7</b>	Bajo	<b>25</b>	Medio
254	4	2	3	2	<b>11</b>	Medio	4	2	<b>6</b>	Medio	4	1	3	<b>8</b>	Medio	<b>25</b>	Medio
255	2	3	4	3	<b>12</b>	Medio	2	3	<b>5</b>	Bajo	3	2	4	<b>9</b>	Medio	<b>26</b>	Medio
256	5	2	5	5	<b>17</b>	Alto	5	2	<b>7</b>	Medio	5	5	5	<b>15</b>	Alto	<b>39</b>	Alto
257	3	2	3	2	<b>10</b>	Bajo	3	2	<b>5</b>	Bajo	3	3	5	<b>11</b>	Medio	<b>26</b>	Medio
258	4	1	2	3	<b>10</b>	Bajo	4	1	<b>5</b>	Bajo	2	2	2	<b>6</b>	Bajo	<b>21</b>	Bajo
259	2	3	1	4	<b>10</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	2	2	2	<b>6</b>	Bajo	<b>21</b>	Bajo
260	3	1	2	2	<b>8</b>	Bajo	3	1	<b>4</b>	Bajo	2	2	4	<b>8</b>	Medio	<b>20</b>	Bajo
261	2	3	3	2	<b>10</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	3	3	3	<b>9</b>	Medio	<b>24</b>	Medio
262	5	2	5	5	<b>17</b>	Alto	5	2	<b>7</b>	Medio	5	5	5	<b>15</b>	Alto	<b>39</b>	Alto
263	2	3	1	3	<b>9</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	2	3	2	<b>7</b>	Bajo	<b>21</b>	Bajo
264	2	3	1	4	<b>10</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	3	2	2	<b>7</b>	Bajo	<b>22</b>	Medio
265	2	1	2	2	<b>7</b>	Bajo	2	1	<b>3</b>	Bajo	1	5	1	<b>7</b>	Bajo	<b>17</b>	Bajo
266	3	2	5	1	<b>11</b>	Medio	3	2	<b>5</b>	Bajo	3	2	3	<b>8</b>	Medio	<b>24</b>	Medio
267	5	2	5	5	<b>17</b>	Alto	5	2	<b>7</b>	Medio	5	3	5	<b>13</b>	Alto	<b>37</b>	Alto
268	2	4	2	3	<b>11</b>	Medio	2	4	<b>6</b>	Medio	2	3	5	<b>10</b>	Medio	<b>27</b>	Medio
269	1	3	3	5	<b>12</b>	Medio	1	3	<b>4</b>	Bajo	4	4	2	<b>10</b>	Medio	<b>26</b>	Medio
270	3	2	1	2	<b>8</b>	Bajo	3	2	<b>5</b>	Bajo	3	3	4	<b>10</b>	Medio	<b>23</b>	Medio

271	4	2	3	4	<b>13</b>	Medio	4	2	<b>6</b>	Medio	4	2	3	<b>9</b>	Medio	<b>28</b>	Medio
272	3	1	2	2	<b>8</b>	Bajo	3	1	<b>4</b>	Bajo	2	2	4	<b>8</b>	Medio	<b>20</b>	Bajo
273	5	3	5	3	<b>16</b>	Medio	5	3	<b>8</b>	Medio	2	2	4	<b>8</b>	Medio	<b>32</b>	Medio
274	2	2	3	1	<b>8</b>	Bajo	2	2	<b>4</b>	Bajo	1	3	2	<b>6</b>	Bajo	<b>18</b>	Bajo
275	3	3	1	2	<b>9</b>	Bajo	3	3	<b>6</b>	Medio	3	5	1	<b>9</b>	Medio	<b>24</b>	Medio
276	3	4	2	2	<b>11</b>	Medio	3	4	<b>7</b>	Medio	2	3	2	<b>7</b>	Bajo	<b>25</b>	Medio
277	4	2	3	2	<b>11</b>	Medio	4	2	<b>6</b>	Medio	4	1	3	<b>8</b>	Medio	<b>25</b>	Medio
278	2	3	4	3	<b>12</b>	Medio	2	3	<b>5</b>	Bajo	3	2	4	<b>9</b>	Medio	<b>26</b>	Medio
279	5	2	5	5	<b>17</b>	Alto	5	2	<b>7</b>	Medio	5	5	5	<b>15</b>	Alto	<b>39</b>	Alto
280	3	2	3	2	<b>10</b>	Bajo	3	2	<b>5</b>	Bajo	3	3	5	<b>11</b>	Medio	<b>26</b>	Medio
281	4	1	2	3	<b>10</b>	Bajo	4	1	<b>5</b>	Bajo	2	2	2	<b>6</b>	Bajo	<b>21</b>	Bajo
282	2	3	1	4	<b>10</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	2	2	2	<b>6</b>	Bajo	<b>21</b>	Bajo
283	3	1	2	2	<b>8</b>	Bajo	3	1	<b>4</b>	Bajo	2	2	4	<b>8</b>	Medio	<b>20</b>	Bajo
284	2	3	3	2	<b>10</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	3	3	3	<b>9</b>	Medio	<b>24</b>	Medio
285	5	2	5	5	<b>17</b>	Alto	5	2	<b>7</b>	Medio	5	5	5	<b>15</b>	Alto	<b>39</b>	Alto
286	2	3	1	3	<b>9</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	2	3	2	<b>7</b>	Bajo	<b>21</b>	Bajo
287	3	2	1	2	<b>8</b>	Bajo	3	2	<b>5</b>	Bajo	3	3	4	<b>10</b>	Medio	<b>23</b>	Medio
288	4	2	3	4	<b>13</b>	Medio	4	2	<b>6</b>	Medio	4	2	3	<b>9</b>	Medio	<b>28</b>	Medio
289	2	3	1	4	<b>10</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	3	2	2	<b>7</b>	Bajo	<b>22</b>	Medio
290	2	1	2	2	<b>7</b>	Bajo	2	1	<b>3</b>	Bajo	1	5	1	<b>7</b>	Bajo	<b>17</b>	Bajo
291	3	2	5	1	<b>11</b>	Medio	3	2	<b>5</b>	Bajo	3	2	3	<b>8</b>	Medio	<b>24</b>	Medio
292	5	2	5	5	<b>17</b>	Alto	5	2	<b>7</b>	Medio	5	3	5	<b>13</b>	Alto	<b>37</b>	Alto
293	2	4	2	3	<b>11</b>	Medio	2	4	<b>6</b>	Medio	2	3	5	<b>10</b>	Medio	<b>27</b>	Medio
294	1	3	3	5	<b>12</b>	Medio	1	3	<b>4</b>	Bajo	4	4	2	<b>10</b>	Medio	<b>26</b>	Medio
295	3	2	1	2	<b>8</b>	Bajo	3	2	<b>5</b>	Bajo	3	3	4	<b>10</b>	Medio	<b>23</b>	Medio
296	4	2	3	4	<b>13</b>	Medio	4	2	<b>6</b>	Medio	4	2	3	<b>9</b>	Medio	<b>28</b>	Medio
297	3	1	2	2	<b>8</b>	Bajo	3	1	<b>4</b>	Bajo	2	2	4	<b>8</b>	Medio	<b>20</b>	Bajo
298	5	3	5	3	<b>16</b>	Medio	5	3	<b>8</b>	Medio	2	2	4	<b>8</b>	Medio	<b>32</b>	Medio
299	2	2	3	1	<b>8</b>	Bajo	2	2	<b>4</b>	Bajo	1	3	2	<b>6</b>	Bajo	<b>18</b>	Bajo
300	3	3	1	2	<b>9</b>	Bajo	3	3	<b>6</b>	Medio	3	5	1	<b>9</b>	Medio	<b>24</b>	Medio
301	3	4	2	2	<b>11</b>	Medio	3	4	<b>7</b>	Medio	2	3	2	<b>7</b>	Bajo	<b>25</b>	Medio
302	4	2	3	2	<b>11</b>	Medio	4	2	<b>6</b>	Medio	4	1	3	<b>8</b>	Medio	<b>25</b>	Medio
303	2	3	4	3	<b>12</b>	Medio	2	3	<b>5</b>	Bajo	3	2	4	<b>9</b>	Medio	<b>26</b>	Medio
304	5	2	5	5	<b>17</b>	Alto	5	2	<b>7</b>	Medio	5	5	5	<b>15</b>	Alto	<b>39</b>	Alto
305	3	2	3	2	<b>10</b>	Bajo	3	2	<b>5</b>	Bajo	3	3	5	<b>11</b>	Medio	<b>26</b>	Medio
306	4	1	2	3	<b>10</b>	Bajo	4	1	<b>5</b>	Bajo	2	2	2	<b>6</b>	Bajo	<b>21</b>	Bajo
307	2	3	1	4	<b>10</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	2	2	2	<b>6</b>	Bajo	<b>21</b>	Bajo
308	3	1	2	2	<b>8</b>	Bajo	3	1	<b>4</b>	Bajo	2	2	4	<b>8</b>	Medio	<b>20</b>	Bajo
309	2	3	3	2	<b>10</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	3	3	3	<b>9</b>	Medio	<b>24</b>	Medio
310	5	2	5	5	<b>17</b>	Alto	5	2	<b>7</b>	Medio	5	5	5	<b>15</b>	Alto	<b>39</b>	Alto
311	2	3	1	3	<b>9</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	2	3	2	<b>7</b>	Bajo	<b>21</b>	Bajo
312	2	3	1	4	<b>10</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	3	2	2	<b>7</b>	Bajo	<b>22</b>	Medio
313	2	1	2	2	<b>7</b>	Bajo	2	1	<b>3</b>	Bajo	1	5	1	<b>7</b>	Bajo	<b>17</b>	Bajo
314	3	2	5	1	<b>11</b>	Medio	3	2	<b>5</b>	Bajo	3	2	3	<b>8</b>	Medio	<b>24</b>	Medio
315	5	2	5	5	<b>17</b>	Alto	5	2	<b>7</b>	Medio	5	3	5	<b>13</b>	Alto	<b>37</b>	Alto
316	2	4	2	3	<b>11</b>	Medio	2	4	<b>6</b>	Medio	2	3	5	<b>10</b>	Medio	<b>27</b>	Medio

317	1	3	3	5	<b>12</b>	Medio	1	3	<b>4</b>	Bajo	4	4	2	<b>10</b>	Medio	<b>26</b>	Medio
318	3	2	1	2	<b>8</b>	Bajo	3	2	<b>5</b>	Bajo	3	3	4	<b>10</b>	Medio	<b>23</b>	Medio
319	4	2	3	4	<b>13</b>	Medio	4	2	<b>6</b>	Medio	4	2	3	<b>9</b>	Medio	<b>28</b>	Medio
320	3	1	2	2	<b>8</b>	Bajo	3	1	<b>4</b>	Bajo	2	2	4	<b>8</b>	Medio	<b>20</b>	Bajo
321	5	3	5	3	<b>16</b>	Medio	5	3	<b>8</b>	Medio	2	2	4	<b>8</b>	Medio	<b>32</b>	Medio
322	2	2	3	1	<b>8</b>	Bajo	2	2	<b>4</b>	Bajo	1	3	2	<b>6</b>	Bajo	<b>18</b>	Bajo
323	3	3	1	2	<b>9</b>	Bajo	3	3	<b>6</b>	Medio	3	5	1	<b>9</b>	Medio	<b>24</b>	Medio
324	3	4	2	2	<b>11</b>	Medio	3	4	<b>7</b>	Medio	2	3	2	<b>7</b>	Bajo	<b>25</b>	Medio
325	4	2	3	2	<b>11</b>	Medio	4	2	<b>6</b>	Medio	4	1	3	<b>8</b>	Medio	<b>25</b>	Medio
326	2	3	4	3	<b>12</b>	Medio	2	3	<b>5</b>	Bajo	3	2	4	<b>9</b>	Medio	<b>26</b>	Medio
327	5	2	5	5	<b>17</b>	Alto	5	2	<b>7</b>	Medio	5	5	5	<b>15</b>	Alto	<b>39</b>	Alto
328	3	2	3	2	<b>10</b>	Bajo	3	2	<b>5</b>	Bajo	3	3	5	<b>11</b>	Medio	<b>26</b>	Medio
329	4	1	2	3	<b>10</b>	Bajo	4	1	<b>5</b>	Bajo	2	2	2	<b>6</b>	Bajo	<b>21</b>	Bajo
330	2	3	1	4	<b>10</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	2	2	2	<b>6</b>	Bajo	<b>21</b>	Bajo
331	3	1	2	2	<b>8</b>	Bajo	3	1	<b>4</b>	Bajo	2	2	4	<b>8</b>	Medio	<b>20</b>	Bajo
332	2	3	3	2	<b>10</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	3	3	3	<b>9</b>	Medio	<b>24</b>	Medio
333	5	2	5	5	<b>17</b>	Alto	5	2	<b>7</b>	Medio	5	5	5	<b>15</b>	Alto	<b>39</b>	Alto
334	2	3	1	3	<b>9</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	2	3	2	<b>7</b>	Bajo	<b>21</b>	Bajo
335	3	2	1	2	<b>8</b>	Bajo	3	2	<b>5</b>	Bajo	3	3	4	<b>10</b>	Medio	<b>23</b>	Medio
336	4	2	3	4	<b>13</b>	Medio	4	2	<b>6</b>	Medio	4	2	3	<b>9</b>	Medio	<b>28</b>	Medio
337	2	3	1	4	<b>10</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	3	2	2	<b>7</b>	Bajo	<b>22</b>	Medio
338	2	1	2	2	<b>7</b>	Bajo	2	1	<b>3</b>	Bajo	1	5	1	<b>7</b>	Bajo	<b>17</b>	Bajo
339	3	2	5	1	<b>11</b>	Medio	3	2	<b>5</b>	Bajo	3	2	3	<b>8</b>	Medio	<b>24</b>	Medio
340	5	2	5	5	<b>17</b>	Alto	5	2	<b>7</b>	Medio	5	3	5	<b>13</b>	Alto	<b>37</b>	Alto
341	2	4	2	3	<b>11</b>	Medio	2	4	<b>6</b>	Medio	2	3	5	<b>10</b>	Medio	<b>27</b>	Medio
342	1	3	3	5	<b>12</b>	Medio	1	3	<b>4</b>	Bajo	4	4	2	<b>10</b>	Medio	<b>26</b>	Medio
343	3	2	1	2	<b>8</b>	Bajo	3	2	<b>5</b>	Bajo	3	3	4	<b>10</b>	Medio	<b>23</b>	Medio
344	4	2	3	4	<b>13</b>	Medio	4	2	<b>6</b>	Medio	4	2	3	<b>9</b>	Medio	<b>28</b>	Medio
345	3	1	2	2	<b>8</b>	Bajo	3	1	<b>4</b>	Bajo	2	2	4	<b>8</b>	Medio	<b>20</b>	Bajo
346	5	3	5	3	<b>16</b>	Medio	5	3	<b>8</b>	Medio	2	2	4	<b>8</b>	Medio	<b>32</b>	Medio
347	2	2	3	1	<b>8</b>	Bajo	2	2	<b>4</b>	Bajo	1	3	2	<b>6</b>	Bajo	<b>18</b>	Bajo
348	3	3	1	2	<b>9</b>	Bajo	3	3	<b>6</b>	Medio	3	5	1	<b>9</b>	Medio	<b>24</b>	Medio
349	3	4	2	2	<b>11</b>	Medio	3	4	<b>7</b>	Medio	2	3	2	<b>7</b>	Bajo	<b>25</b>	Medio
350	4	2	3	2	<b>11</b>	Medio	4	2	<b>6</b>	Medio	4	1	3	<b>8</b>	Medio	<b>25</b>	Medio
351	2	3	4	3	<b>12</b>	Medio	2	3	<b>5</b>	Bajo	3	2	4	<b>9</b>	Medio	<b>26</b>	Medio
352	5	2	5	5	<b>17</b>	Alto	5	2	<b>7</b>	Medio	5	5	5	<b>15</b>	Alto	<b>39</b>	Alto
353	3	2	3	2	<b>10</b>	Bajo	3	2	<b>5</b>	Bajo	3	3	5	<b>11</b>	Medio	<b>26</b>	Medio
354	4	1	2	3	<b>10</b>	Bajo	4	1	<b>5</b>	Bajo	2	2	2	<b>6</b>	Bajo	<b>21</b>	Bajo
355	2	3	1	4	<b>10</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	2	2	2	<b>6</b>	Bajo	<b>21</b>	Bajo
356	3	1	2	2	<b>8</b>	Bajo	3	1	<b>4</b>	Bajo	2	2	4	<b>8</b>	Medio	<b>20</b>	Bajo
357	2	3	3	2	<b>10</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	3	3	3	<b>9</b>	Medio	<b>24</b>	Medio
358	5	2	5	5	<b>17</b>	Alto	5	2	<b>7</b>	Medio	5	5	5	<b>15</b>	Alto	<b>39</b>	Alto
359	2	3	1	3	<b>9</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	2	3	2	<b>7</b>	Bajo	<b>21</b>	Bajo
360	2	3	1	4	<b>10</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	3	2	2	<b>7</b>	Bajo	<b>22</b>	Medio
361	2	1	2	2	<b>7</b>	Bajo	2	1	<b>3</b>	Bajo	1	5	1	<b>7</b>	Bajo	<b>17</b>	Bajo
362	3	2	5	1	<b>11</b>	Medio	3	2	<b>5</b>	Bajo	3	2	3	<b>8</b>	Medio	<b>24</b>	Medio

363	5	2	5	5	17	Alto	5	2	7	Medio	5	3	5	13	Alto	37	Alto
364	2	4	2	3	11	Medio	2	4	6	Medio	2	3	5	10	Medio	27	Medio
365	1	3	3	5	12	Medio	1	3	4	Bajo	4	4	2	10	Medio	26	Medio
366	3	2	1	2	8	Bajo	3	2	5	Bajo	3	3	4	10	Medio	23	Medio
367	4	2	3	4	13	Medio	4	2	6	Medio	4	2	3	9	Medio	28	Medio
368	3	1	2	2	8	Bajo	3	1	4	Bajo	2	2	4	8	Medio	20	Bajo
369	5	3	5	3	16	Medio	5	3	8	Medio	2	2	4	8	Medio	32	Medio
370	2	2	3	1	8	Bajo	2	2	4	Bajo	1	3	2	6	Bajo	18	Bajo
371	3	3	1	2	9	Bajo	3	3	6	Medio	3	5	1	9	Medio	24	Medio
372	3	4	2	2	11	Medio	3	4	7	Medio	2	3	2	7	Bajo	25	Medio
373	4	2	3	2	11	Medio	4	2	6	Medio	4	1	3	8	Medio	25	Medio
374	2	3	4	3	12	Medio	2	3	5	Bajo	3	2	4	9	Medio	26	Medio
375	5	2	5	5	17	Alto	5	2	7	Medio	5	5	5	15	Alto	39	Alto
376	3	2	3	2	10	Bajo	3	2	5	Bajo	3	3	5	11	Medio	26	Medio
377	4	1	2	3	10	Bajo	4	1	5	Bajo	2	2	2	6	Bajo	21	Bajo
378	2	3	1	4	10	Bajo	2	3	5	Bajo	2	2	2	6	Bajo	21	Bajo
379	3	1	2	2	8	Bajo	3	1	4	Bajo	2	2	4	8	Medio	20	Bajo
380	2	3	3	2	10	Bajo	2	3	5	Bajo	3	3	3	9	Medio	24	Medio
381	5	2	5	5	17	Alto	5	2	7	Medio	5	5	5	15	Alto	39	Alto
382	2	3	1	3	9	Bajo	2	3	5	Bajo	2	3	2	7	Bajo	21	Bajo
383	3	2	1	2	8	Bajo	3	2	5	Bajo	3	3	4	10	Medio	23	Medio

N	Satisfacción del cliente														ST2	Y
	Rendimiento percibido					Expectativa				Nivel de satisfacción						
	10	11	12	S1	D1	13	14	S2	D2	15	16	S3	D3			
1	1	4	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	3	4	7	Medio	20	Medio	
2	2	2	4	8	Medio	1	1	2	Bajo	1	1	2	Bajo	12	Bajo	
3	5	1	2	8	Medio	2	3	5	Bajo	3	5	8	Medio	21	Medio	
4	5	5	5	15	Alto	5	5	10	Alto	5	4	9	Alto	34	Alto	
5	2	3	2	7	Bajo	3	3	6	Medio	2	4	6	Medio	19	Medio	
6	3	5	3	11	Medio	1	4	5	Bajo	4	2	6	Medio	22	Medio	
7	1	2	3	6	Bajo	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	19	Medio	
8	3	4	5	12	Alto	4	3	7	Medio	4	5	9	Alto	28	Alto	
9	2	2	2	6	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	4	Bajo	13	Bajo	
10	5	3	3	11	Medio	2	2	4	Bajo	2	5	7	Medio	22	Medio	
11	3	1	2	6	Bajo	3	3	6	Medio	1	5	6	Medio	18	Medio	
12	1	2	3	6	Bajo	2	3	5	Bajo	3	4	7	Medio	18	Medio	
13	2	2	2	6	Bajo	1	5	6	Medio	2	3	5	Bajo	17	Bajo	
14	3	2	1	6	Bajo	3	2	5	Bajo	4	4	8	Medio	19	Medio	
15	4	3	3	10	Medio	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	23	Medio	
16	5	5	5	15	Alto	5	5	10	Alto	5	4	9	Alto	34	Alto	
17	3	2	4	9	Medio	2	2	4	Bajo	3	4	7	Medio	20	Medio	
18	2	3	3	8	Medio	2	3	5	Bajo	2	2	4	Bajo	17	Bajo	
19	1	4	2	7	Bajo	5	3	8	Medio	2	5	7	Medio	22	Medio	



20	2	2	2	6	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	4	Bajo	13	Bajo
21	3	2	5	10	Medio	3	3	6	Medio	3	1	4	Bajo	20	Medio
22	1	4	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	5	4	9	Alto	22	Medio
23	2	2	4	8	Medio	1	1	2	Bajo	2	1	3	Bajo	13	Bajo
24	1	4	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	3	4	7	Medio	20	Medio
25	2	2	4	8	Medio	1	1	2	Bajo	1	1	2	Bajo	12	Bajo
26	5	1	2	8	Medio	2	3	5	Bajo	3	5	8	Medio	21	Medio
27	5	5	5	15	Alto	5	5	10	Alto	5	4	9	Alto	34	Alto
28	2	3	2	7	Bajo	3	3	6	Medio	2	4	6	Medio	19	Medio
29	3	5	3	11	Medio	1	4	5	Bajo	4	2	6	Medio	22	Medio
30	1	2	3	6	Bajo	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	19	Medio
31	3	4	5	12	Alto	4	3	7	Medio	4	5	9	Alto	28	Alto
32	2	2	2	6	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	4	Bajo	13	Bajo
33	5	3	3	11	Medio	2	2	4	Bajo	2	5	7	Medio	22	Medio
34	3	1	2	6	Bajo	3	3	6	Medio	1	5	6	Medio	18	Medio
35	1	2	3	6	Bajo	2	3	5	Bajo	3	4	7	Medio	18	Medio
36	2	2	2	6	Bajo	1	5	6	Medio	2	3	5	Bajo	17	Bajo
37	3	2	1	6	Bajo	3	2	5	Bajo	4	4	8	Medio	19	Medio
38	4	3	3	10	Medio	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	23	Medio
39	5	5	5	15	Alto	5	5	10	Alto	5	4	9	Alto	34	Alto
40	3	2	4	9	Medio	2	2	4	Bajo	3	4	7	Medio	20	Medio
41	2	3	3	8	Medio	2	3	5	Bajo	2	2	4	Bajo	17	Bajo
42	1	4	2	7	Bajo	5	3	8	Medio	2	5	7	Medio	22	Medio
43	2	2	2	6	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	4	Bajo	13	Bajo
44	3	2	5	10	Medio	3	3	6	Medio	3	1	4	Bajo	20	Medio
45	1	4	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	5	4	9	Alto	22	Medio
46	2	2	4	8	Medio	1	1	2	Bajo	2	1	3	Bajo	13	Bajo
47	1	2	3	6	Bajo	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	19	Medio
48	3	4	5	12	Alto	4	3	7	Medio	4	5	9	Alto	28	Alto
49	1	4	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	3	4	7	Medio	20	Medio
50	2	2	4	8	Medio	1	1	2	Bajo	1	1	2	Bajo	12	Bajo
51	5	1	2	8	Medio	2	3	5	Bajo	3	5	8	Medio	21	Medio
52	5	5	5	15	Alto	5	5	10	Alto	5	4	9	Alto	34	Alto
53	2	3	2	7	Bajo	3	3	6	Medio	2	4	6	Medio	19	Medio
54	3	5	3	11	Medio	1	4	5	Bajo	4	2	6	Medio	22	Medio
55	1	2	3	6	Bajo	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	19	Medio
56	3	4	5	12	Alto	4	3	7	Medio	4	5	9	Alto	28	Alto
57	2	2	2	6	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	4	Bajo	13	Bajo
58	5	3	3	11	Medio	2	2	4	Bajo	2	5	7	Medio	22	Medio
59	3	1	2	6	Bajo	3	3	6	Medio	1	5	6	Medio	18	Medio
60	1	2	3	6	Bajo	2	3	5	Bajo	3	4	7	Medio	18	Medio
61	2	2	2	6	Bajo	1	5	6	Medio	2	3	5	Bajo	17	Bajo
62	3	2	1	6	Bajo	3	2	5	Bajo	4	4	8	Medio	19	Medio
63	4	3	3	10	Medio	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	23	Medio
64	5	5	5	15	Alto	5	5	10	Alto	5	4	9	Alto	34	Alto
65	3	2	4	9	Medio	2	2	4	Bajo	3	4	7	Medio	20	Medio

66	2	3	3	8	Medio	2	3	5	Bajo	2	2	4	Bajo	17	Bajo
67	1	4	2	7	Bajo	5	3	8	Medio	2	5	7	Medio	22	Medio
68	2	2	2	6	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	4	Bajo	13	Bajo
69	3	2	5	10	Medio	3	3	6	Medio	3	1	4	Bajo	20	Medio
70	1	4	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	5	4	9	Alto	22	Medio
71	2	2	4	8	Medio	1	1	2	Bajo	2	1	3	Bajo	13	Bajo
72	1	4	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	3	4	7	Medio	20	Medio
73	2	2	4	8	Medio	1	1	2	Bajo	1	1	2	Bajo	12	Bajo
74	5	1	2	8	Medio	2	3	5	Bajo	3	5	8	Medio	21	Medio
75	5	5	5	15	Alto	5	5	10	Alto	5	4	9	Alto	34	Alto
76	2	3	2	7	Bajo	3	3	6	Medio	2	4	6	Medio	19	Medio
77	3	5	3	11	Medio	1	4	5	Bajo	4	2	6	Medio	22	Medio
78	1	2	3	6	Bajo	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	19	Medio
79	3	4	5	12	Alto	4	3	7	Medio	4	5	9	Alto	28	Alto
80	2	2	2	6	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	4	Bajo	13	Bajo
81	5	3	3	11	Medio	2	2	4	Bajo	2	5	7	Medio	22	Medio
82	3	1	2	6	Bajo	3	3	6	Medio	1	5	6	Medio	18	Medio
83	1	2	3	6	Bajo	2	3	5	Bajo	3	4	7	Medio	18	Medio
84	2	2	2	6	Bajo	1	5	6	Medio	2	3	5	Bajo	17	Bajo
85	3	2	1	6	Bajo	3	2	5	Bajo	4	4	8	Medio	19	Medio
86	4	3	3	10	Medio	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	23	Medio
87	5	5	5	15	Alto	5	5	10	Alto	5	4	9	Alto	34	Alto
88	3	2	4	9	Medio	2	2	4	Bajo	3	4	7	Medio	20	Medio
89	2	3	3	8	Medio	2	3	5	Bajo	2	2	4	Bajo	17	Bajo
90	1	4	2	7	Bajo	5	3	8	Medio	2	5	7	Medio	22	Medio
91	2	2	2	6	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	4	Bajo	13	Bajo
92	3	2	5	10	Medio	3	3	6	Medio	3	1	4	Bajo	20	Medio
93	1	4	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	5	4	9	Alto	22	Medio
94	2	2	4	8	Medio	1	1	2	Bajo	2	1	3	Bajo	13	Bajo
95	1	2	3	6	Bajo	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	19	Medio
96	3	4	5	12	Alto	4	3	7	Medio	4	5	9	Alto	28	Alto
97	1	4	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	3	4	7	Medio	20	Medio
98	2	2	4	8	Medio	1	1	2	Bajo	1	1	2	Bajo	12	Bajo
99	5	1	2	8	Medio	2	3	5	Bajo	3	5	8	Medio	21	Medio
100	5	5	5	15	Alto	5	5	10	Alto	5	4	9	Alto	34	Alto
101	2	3	2	7	Bajo	3	3	6	Medio	2	4	6	Medio	19	Medio
102	3	5	3	11	Medio	1	4	5	Bajo	4	2	6	Medio	22	Medio
103	1	2	3	6	Bajo	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	19	Medio
104	3	4	5	12	Alto	4	3	7	Medio	4	5	9	Alto	28	Alto
105	2	2	2	6	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	4	Bajo	13	Bajo
106	5	3	3	11	Medio	2	2	4	Bajo	2	5	7	Medio	22	Medio
107	3	1	2	6	Bajo	3	3	6	Medio	1	5	6	Medio	18	Medio
108	1	2	3	6	Bajo	2	3	5	Bajo	3	4	7	Medio	18	Medio
109	2	2	2	6	Bajo	1	5	6	Medio	2	3	5	Bajo	17	Bajo
110	3	2	1	6	Bajo	3	2	5	Bajo	4	4	8	Medio	19	Medio
111	4	3	3	10	Medio	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	23	Medio

112	5	5	5	15	Alto	5	5	10	Alto	5	4	9	Alto	34	Alto
113	3	2	4	9	Medio	2	2	4	Bajo	3	4	7	Medio	20	Medio
114	2	3	3	8	Medio	2	3	5	Bajo	2	2	4	Bajo	17	Bajo
115	1	4	2	7	Bajo	5	3	8	Medio	2	5	7	Medio	22	Medio
116	2	2	2	6	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	4	Bajo	13	Bajo
117	3	2	5	10	Medio	3	3	6	Medio	3	1	4	Bajo	20	Medio
118	1	4	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	5	4	9	Alto	22	Medio
119	2	2	4	8	Medio	1	1	2	Bajo	2	1	3	Bajo	13	Bajo
120	1	4	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	3	4	7	Medio	20	Medio
121	2	2	4	8	Medio	1	1	2	Bajo	1	1	2	Bajo	12	Bajo
122	5	1	2	8	Medio	2	3	5	Bajo	3	5	8	Medio	21	Medio
123	5	5	5	15	Alto	5	5	10	Alto	5	4	9	Alto	34	Alto
124	2	3	2	7	Bajo	3	3	6	Medio	2	4	6	Medio	19	Medio
125	3	5	3	11	Medio	1	4	5	Bajo	4	2	6	Medio	22	Medio
126	1	2	3	6	Bajo	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	19	Medio
127	3	4	5	12	Alto	4	3	7	Medio	4	5	9	Alto	28	Alto
128	2	2	2	6	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	4	Bajo	13	Bajo
129	5	3	3	11	Medio	2	2	4	Bajo	2	5	7	Medio	22	Medio
130	3	1	2	6	Bajo	3	3	6	Medio	1	5	6	Medio	18	Medio
131	1	2	3	6	Bajo	2	3	5	Bajo	3	4	7	Medio	18	Medio
132	2	2	2	6	Bajo	1	5	6	Medio	2	3	5	Bajo	17	Bajo
133	3	2	1	6	Bajo	3	2	5	Bajo	4	4	8	Medio	19	Medio
134	4	3	3	10	Medio	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	23	Medio
135	5	5	5	15	Alto	5	5	10	Alto	5	4	9	Alto	34	Alto
136	3	2	4	9	Medio	2	2	4	Bajo	3	4	7	Medio	20	Medio
137	2	3	3	8	Medio	2	3	5	Bajo	2	2	4	Bajo	17	Bajo
138	1	4	2	7	Bajo	5	3	8	Medio	2	5	7	Medio	22	Medio
139	2	2	2	6	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	4	Bajo	13	Bajo
140	3	2	5	10	Medio	3	3	6	Medio	3	1	4	Bajo	20	Medio
141	1	4	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	5	4	9	Alto	22	Medio
142	2	2	4	8	Medio	1	1	2	Bajo	2	1	3	Bajo	13	Bajo
143	1	2	3	6	Bajo	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	19	Medio
144	3	4	5	12	Alto	4	3	7	Medio	4	5	9	Alto	28	Alto
145	1	4	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	3	4	7	Medio	20	Medio
146	2	2	4	8	Medio	1	1	2	Bajo	1	1	2	Bajo	12	Bajo
147	5	1	2	8	Medio	2	3	5	Bajo	3	5	8	Medio	21	Medio
148	5	5	5	15	Alto	5	5	10	Alto	5	4	9	Alto	34	Alto
149	2	3	2	7	Bajo	3	3	6	Medio	2	4	6	Medio	19	Medio
150	3	5	3	11	Medio	1	4	5	Bajo	4	2	6	Medio	22	Medio
151	1	2	3	6	Bajo	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	19	Medio
152	3	4	5	12	Alto	4	3	7	Medio	4	5	9	Alto	28	Alto
153	2	2	2	6	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	4	Bajo	13	Bajo
154	5	3	3	11	Medio	2	2	4	Bajo	2	5	7	Medio	22	Medio
155	3	1	2	6	Bajo	3	3	6	Medio	1	5	6	Medio	18	Medio
156	1	2	3	6	Bajo	2	3	5	Bajo	3	4	7	Medio	18	Medio
157	2	2	2	6	Bajo	1	5	6	Medio	2	3	5	Bajo	17	Bajo

158	3	2	1	6	Bajo	3	2	5	Bajo	4	4	8	Medio	19	Medio
159	4	3	3	10	Medio	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	23	Medio
160	5	5	5	15	Alto	5	5	10	Alto	5	4	9	Alto	34	Alto
161	3	2	4	9	Medio	2	2	4	Bajo	3	4	7	Medio	20	Medio
162	2	3	3	8	Medio	2	3	5	Bajo	2	2	4	Bajo	17	Bajo
163	1	4	2	7	Bajo	5	3	8	Medio	2	5	7	Medio	22	Medio
164	2	2	2	6	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	4	Bajo	13	Bajo
165	3	2	5	10	Medio	3	3	6	Medio	3	1	4	Bajo	20	Medio
166	1	4	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	5	4	9	Alto	22	Medio
167	2	2	4	8	Medio	1	1	2	Bajo	2	1	3	Bajo	13	Bajo
168	1	4	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	3	4	7	Medio	20	Medio
169	2	2	4	8	Medio	1	1	2	Bajo	1	1	2	Bajo	12	Bajo
170	5	1	2	8	Medio	2	3	5	Bajo	3	5	8	Medio	21	Medio
171	5	5	5	15	Alto	5	5	10	Alto	5	4	9	Alto	34	Alto
172	2	3	2	7	Bajo	3	3	6	Medio	2	4	6	Medio	19	Medio
173	3	5	3	11	Medio	1	4	5	Bajo	4	2	6	Medio	22	Medio
174	1	2	3	6	Bajo	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	19	Medio
175	3	4	5	12	Alto	4	3	7	Medio	4	5	9	Alto	28	Alto
176	2	2	2	6	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	4	Bajo	13	Bajo
177	5	3	3	11	Medio	2	2	4	Bajo	2	5	7	Medio	22	Medio
178	3	1	2	6	Bajo	3	3	6	Medio	1	5	6	Medio	18	Medio
179	1	2	3	6	Bajo	2	3	5	Bajo	3	4	7	Medio	18	Medio
180	2	2	2	6	Bajo	1	5	6	Medio	2	3	5	Bajo	17	Bajo
181	3	2	1	6	Bajo	3	2	5	Bajo	4	4	8	Medio	19	Medio
182	4	3	3	10	Medio	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	23	Medio
183	5	5	5	15	Alto	5	5	10	Alto	5	4	9	Alto	34	Alto
184	3	2	4	9	Medio	2	2	4	Bajo	3	4	7	Medio	20	Medio
185	2	3	3	8	Medio	2	3	5	Bajo	2	2	4	Bajo	17	Bajo
186	1	4	2	7	Bajo	5	3	8	Medio	2	5	7	Medio	22	Medio
187	2	2	2	6	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	4	Bajo	13	Bajo
188	3	2	5	10	Medio	3	3	6	Medio	3	1	4	Bajo	20	Medio
189	1	4	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	5	4	9	Alto	22	Medio
190	2	2	4	8	Medio	1	1	2	Bajo	2	1	3	Bajo	13	Bajo
191	1	2	3	6	Bajo	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	19	Medio
192	3	4	5	12	Alto	4	3	7	Medio	4	5	9	Alto	28	Alto
193	1	4	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	3	4	7	Medio	20	Medio
194	2	2	4	8	Medio	1	1	2	Bajo	1	1	2	Bajo	12	Bajo
195	5	1	2	8	Medio	2	3	5	Bajo	3	5	8	Medio	21	Medio
196	5	5	5	15	Alto	5	5	10	Alto	5	4	9	Alto	34	Alto
197	2	3	2	7	Bajo	3	3	6	Medio	2	4	6	Medio	19	Medio
198	3	5	3	11	Medio	1	4	5	Bajo	4	2	6	Medio	22	Medio
199	1	2	3	6	Bajo	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	19	Medio
200	3	4	5	12	Alto	4	3	7	Medio	4	5	9	Alto	28	Alto
201	2	2	2	6	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	4	Bajo	13	Bajo
202	5	3	3	11	Medio	2	2	4	Bajo	2	5	7	Medio	22	Medio
203	3	1	2	6	Bajo	3	3	6	Medio	1	5	6	Medio	18	Medio

204	1	2	3	6	Bajo	2	3	5	Bajo	3	4	7	Medio	18	Medio
205	2	2	2	6	Bajo	1	5	6	Medio	2	3	5	Bajo	17	Bajo
206	3	2	1	6	Bajo	3	2	5	Bajo	4	4	8	Medio	19	Medio
207	4	3	3	10	Medio	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	23	Medio
208	5	5	5	15	Alto	5	5	10	Alto	5	4	9	Alto	34	Alto
209	3	2	4	9	Medio	2	2	4	Bajo	3	4	7	Medio	20	Medio
210	2	3	3	8	Medio	2	3	5	Bajo	2	2	4	Bajo	17	Bajo
211	1	4	2	7	Bajo	5	3	8	Medio	2	5	7	Medio	22	Medio
212	2	2	2	6	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	4	Bajo	13	Bajo
213	3	2	5	10	Medio	3	3	6	Medio	3	1	4	Bajo	20	Medio
214	1	4	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	5	4	9	Alto	22	Medio
215	2	2	4	8	Medio	1	1	2	Bajo	2	1	3	Bajo	13	Bajo
216	1	4	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	3	4	7	Medio	20	Medio
217	2	2	4	8	Medio	1	1	2	Bajo	1	1	2	Bajo	12	Bajo
218	5	1	2	8	Medio	2	3	5	Bajo	3	5	8	Medio	21	Medio
219	5	5	5	15	Alto	5	5	10	Alto	5	4	9	Alto	34	Alto
220	2	3	2	7	Bajo	3	3	6	Medio	2	4	6	Medio	19	Medio
221	3	5	3	11	Medio	1	4	5	Bajo	4	2	6	Medio	22	Medio
222	1	2	3	6	Bajo	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	19	Medio
223	3	4	5	12	Alto	4	3	7	Medio	4	5	9	Alto	28	Alto
224	2	2	2	6	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	4	Bajo	13	Bajo
225	5	3	3	11	Medio	2	2	4	Bajo	2	5	7	Medio	22	Medio
226	3	1	2	6	Bajo	3	3	6	Medio	1	5	6	Medio	18	Medio
227	1	2	3	6	Bajo	2	3	5	Bajo	3	4	7	Medio	18	Medio
228	2	2	2	6	Bajo	1	5	6	Medio	2	3	5	Bajo	17	Bajo
229	3	2	1	6	Bajo	3	2	5	Bajo	4	4	8	Medio	19	Medio
230	4	3	3	10	Medio	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	23	Medio
231	5	5	5	15	Alto	5	5	10	Alto	5	4	9	Alto	34	Alto
232	3	2	4	9	Medio	2	2	4	Bajo	3	4	7	Medio	20	Medio
233	2	3	3	8	Medio	2	3	5	Bajo	2	2	4	Bajo	17	Bajo
234	1	4	2	7	Bajo	5	3	8	Medio	2	5	7	Medio	22	Medio
235	2	2	2	6	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	4	Bajo	13	Bajo
236	3	2	5	10	Medio	3	3	6	Medio	3	1	4	Bajo	20	Medio
237	1	4	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	5	4	9	Alto	22	Medio
238	2	2	4	8	Medio	1	1	2	Bajo	2	1	3	Bajo	13	Bajo
239	1	2	3	6	Bajo	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	19	Medio
240	3	4	5	12	Alto	4	3	7	Medio	4	5	9	Alto	28	Alto
241	1	4	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	3	4	7	Medio	20	Medio
242	2	2	4	8	Medio	1	1	2	Bajo	1	1	2	Bajo	12	Bajo
243	5	1	2	8	Medio	2	3	5	Bajo	3	5	8	Medio	21	Medio
244	5	5	5	15	Alto	5	5	10	Alto	5	4	9	Alto	34	Alto
245	2	3	2	7	Bajo	3	3	6	Medio	2	4	6	Medio	19	Medio
246	3	5	3	11	Medio	1	4	5	Bajo	4	2	6	Medio	22	Medio
247	1	2	3	6	Bajo	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	19	Medio
248	3	4	5	12	Alto	4	3	7	Medio	4	5	9	Alto	28	Alto
249	2	2	2	6	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	4	Bajo	13	Bajo

250	5	3	3	11	Medio	2	2	4	Bajo	2	5	7	Medio	22	Medio
251	3	1	2	6	Bajo	3	3	6	Medio	1	5	6	Medio	18	Medio
252	1	2	3	6	Bajo	2	3	5	Bajo	3	4	7	Medio	18	Medio
253	2	2	2	6	Bajo	1	5	6	Medio	2	3	5	Bajo	17	Bajo
254	3	2	1	6	Bajo	3	2	5	Bajo	4	4	8	Medio	19	Medio
255	4	3	3	10	Medio	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	23	Medio
256	5	5	5	15	Alto	5	5	10	Alto	5	4	9	Alto	34	Alto
257	3	2	4	9	Medio	2	2	4	Bajo	3	4	7	Medio	20	Medio
258	2	3	3	8	Medio	2	3	5	Bajo	2	2	4	Bajo	17	Bajo
259	1	4	2	7	Bajo	5	3	8	Medio	2	5	7	Medio	22	Medio
260	2	2	2	6	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	4	Bajo	13	Bajo
261	3	2	5	10	Medio	3	3	6	Medio	3	1	4	Bajo	20	Medio
262	1	4	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	5	4	9	Alto	22	Medio
263	2	2	4	8	Medio	1	1	2	Bajo	2	1	3	Bajo	13	Bajo
264	1	4	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	3	4	7	Medio	20	Medio
265	2	2	4	8	Medio	1	1	2	Bajo	1	1	2	Bajo	12	Bajo
266	5	1	2	8	Medio	2	3	5	Bajo	3	5	8	Medio	21	Medio
267	5	5	5	15	Alto	5	5	10	Alto	5	4	9	Alto	34	Alto
268	2	3	2	7	Bajo	3	3	6	Medio	2	4	6	Medio	19	Medio
269	3	5	3	11	Medio	1	4	5	Bajo	4	2	6	Medio	22	Medio
270	1	2	3	6	Bajo	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	19	Medio
271	3	4	5	12	Alto	4	3	7	Medio	4	5	9	Alto	28	Alto
272	2	2	2	6	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	4	Bajo	13	Bajo
273	5	3	3	11	Medio	2	2	4	Bajo	2	5	7	Medio	22	Medio
274	3	1	2	6	Bajo	3	3	6	Medio	1	5	6	Medio	18	Medio
275	1	2	3	6	Bajo	2	3	5	Bajo	3	4	7	Medio	18	Medio
276	2	2	2	6	Bajo	1	5	6	Medio	2	3	5	Bajo	17	Bajo
277	3	2	1	6	Bajo	3	2	5	Bajo	4	4	8	Medio	19	Medio
278	4	3	3	10	Medio	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	23	Medio
279	5	5	5	15	Alto	5	5	10	Alto	5	4	9	Alto	34	Alto
280	3	2	4	9	Medio	2	2	4	Bajo	3	4	7	Medio	20	Medio
281	2	3	3	8	Medio	2	3	5	Bajo	2	2	4	Bajo	17	Bajo
282	1	4	2	7	Bajo	5	3	8	Medio	2	5	7	Medio	22	Medio
283	2	2	2	6	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	4	Bajo	13	Bajo
284	3	2	5	10	Medio	3	3	6	Medio	3	1	4	Bajo	20	Medio
285	1	4	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	5	4	9	Alto	22	Medio
286	2	2	4	8	Medio	1	1	2	Bajo	2	1	3	Bajo	13	Bajo
287	1	2	3	6	Bajo	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	19	Medio
288	3	4	5	12	Alto	4	3	7	Medio	4	5	9	Alto	28	Alto
289	1	4	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	3	4	7	Medio	20	Medio
290	2	2	4	8	Medio	1	1	2	Bajo	1	1	2	Bajo	12	Bajo
291	5	1	2	8	Medio	2	3	5	Bajo	3	5	8	Medio	21	Medio
292	5	5	5	15	Alto	5	5	10	Alto	5	4	9	Alto	34	Alto
293	2	3	2	7	Bajo	3	3	6	Medio	2	4	6	Medio	19	Medio
294	3	5	3	11	Medio	1	4	5	Bajo	4	2	6	Medio	22	Medio
295	1	2	3	6	Bajo	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	19	Medio

296	3	4	5	12	Alto	4	3	7	Medio	4	5	9	Alto	28	Alto
297	2	2	2	6	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	4	Bajo	13	Bajo
298	5	3	3	11	Medio	2	2	4	Bajo	2	5	7	Medio	22	Medio
299	3	1	2	6	Bajo	3	3	6	Medio	1	5	6	Medio	18	Medio
300	1	2	3	6	Bajo	2	3	5	Bajo	3	4	7	Medio	18	Medio
301	2	2	2	6	Bajo	1	5	6	Medio	2	3	5	Bajo	17	Bajo
302	3	2	1	6	Bajo	3	2	5	Bajo	4	4	8	Medio	19	Medio
303	4	3	3	10	Medio	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	23	Medio
304	5	5	5	15	Alto	5	5	10	Alto	5	4	9	Alto	34	Alto
305	3	2	4	9	Medio	2	2	4	Bajo	3	4	7	Medio	20	Medio
306	2	3	3	8	Medio	2	3	5	Bajo	2	2	4	Bajo	17	Bajo
307	1	4	2	7	Bajo	5	3	8	Medio	2	5	7	Medio	22	Medio
308	2	2	2	6	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	4	Bajo	13	Bajo
309	3	2	5	10	Medio	3	3	6	Medio	3	1	4	Bajo	20	Medio
310	1	4	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	5	4	9	Alto	22	Medio
311	2	2	4	8	Medio	1	1	2	Bajo	2	1	3	Bajo	13	Bajo
312	1	4	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	3	4	7	Medio	20	Medio
313	2	2	4	8	Medio	1	1	2	Bajo	1	1	2	Bajo	12	Bajo
314	5	1	2	8	Medio	2	3	5	Bajo	3	5	8	Medio	21	Medio
315	5	5	5	15	Alto	5	5	10	Alto	5	4	9	Alto	34	Alto
316	2	3	2	7	Bajo	3	3	6	Medio	2	4	6	Medio	19	Medio
317	3	5	3	11	Medio	1	4	5	Bajo	4	2	6	Medio	22	Medio
318	1	2	3	6	Bajo	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	19	Medio
319	3	4	5	12	Alto	4	3	7	Medio	4	5	9	Alto	28	Alto
320	2	2	2	6	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	4	Bajo	13	Bajo
321	5	3	3	11	Medio	2	2	4	Bajo	2	5	7	Medio	22	Medio
322	3	1	2	6	Bajo	3	3	6	Medio	1	5	6	Medio	18	Medio
323	1	2	3	6	Bajo	2	3	5	Bajo	3	4	7	Medio	18	Medio
324	2	2	2	6	Bajo	1	5	6	Medio	2	3	5	Bajo	17	Bajo
325	3	2	1	6	Bajo	3	2	5	Bajo	4	4	8	Medio	19	Medio
326	4	3	3	10	Medio	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	23	Medio
327	5	5	5	15	Alto	5	5	10	Alto	5	4	9	Alto	34	Alto
328	3	2	4	9	Medio	2	2	4	Bajo	3	4	7	Medio	20	Medio
329	2	3	3	8	Medio	2	3	5	Bajo	2	2	4	Bajo	17	Bajo
330	1	4	2	7	Bajo	5	3	8	Medio	2	5	7	Medio	22	Medio
331	2	2	2	6	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	4	Bajo	13	Bajo
332	3	2	5	10	Medio	3	3	6	Medio	3	1	4	Bajo	20	Medio
333	1	4	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	5	4	9	Alto	22	Medio
334	2	2	4	8	Medio	1	1	2	Bajo	2	1	3	Bajo	13	Bajo
335	1	2	3	6	Bajo	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	19	Medio
336	3	4	5	12	Alto	4	3	7	Medio	4	5	9	Alto	28	Alto
337	1	4	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	3	4	7	Medio	20	Medio
338	2	2	4	8	Medio	1	1	2	Bajo	1	1	2	Bajo	12	Bajo
339	5	1	2	8	Medio	2	3	5	Bajo	3	5	8	Medio	21	Medio
340	5	5	5	15	Alto	5	5	10	Alto	5	4	9	Alto	34	Alto
341	2	3	2	7	Bajo	3	3	6	Medio	2	4	6	Medio	19	Medio

342	3	5	3	11	Medio	1	4	5	Bajo	4	2	6	Medio	22	Medio
343	1	2	3	6	Bajo	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	19	Medio
344	3	4	5	12	Alto	4	3	7	Medio	4	5	9	Alto	28	Alto
345	2	2	2	6	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	4	Bajo	13	Bajo
346	5	3	3	11	Medio	2	2	4	Bajo	2	5	7	Medio	22	Medio
347	3	1	2	6	Bajo	3	3	6	Medio	1	5	6	Medio	18	Medio
348	1	2	3	6	Bajo	2	3	5	Bajo	3	4	7	Medio	18	Medio
349	2	2	2	6	Bajo	1	5	6	Medio	2	3	5	Bajo	17	Bajo
350	3	2	1	6	Bajo	3	2	5	Bajo	4	4	8	Medio	19	Medio
351	4	3	3	10	Medio	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	23	Medio
352	5	5	5	15	Alto	5	5	10	Alto	5	4	9	Alto	34	Alto
353	3	2	4	9	Medio	2	2	4	Bajo	3	4	7	Medio	20	Medio
354	2	3	3	8	Medio	2	3	5	Bajo	2	2	4	Bajo	17	Bajo
355	1	4	2	7	Bajo	5	3	8	Medio	2	5	7	Medio	22	Medio
356	2	2	2	6	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	4	Bajo	13	Bajo
357	3	2	5	10	Medio	3	3	6	Medio	3	1	4	Bajo	20	Medio
358	1	4	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	5	4	9	Alto	22	Medio
359	2	2	4	8	Medio	1	1	2	Bajo	2	1	3	Bajo	13	Bajo
360	1	4	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	3	4	7	Medio	20	Medio
361	2	2	4	8	Medio	1	1	2	Bajo	1	1	2	Bajo	12	Bajo
362	5	1	2	8	Medio	2	3	5	Bajo	3	5	8	Medio	21	Medio
363	5	5	5	15	Alto	5	5	10	Alto	5	4	9	Alto	34	Alto
364	2	3	2	7	Bajo	3	3	6	Medio	2	4	6	Medio	19	Medio
365	3	5	3	11	Medio	1	4	5	Bajo	4	2	6	Medio	22	Medio
366	1	2	3	6	Bajo	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	19	Medio
367	3	4	5	12	Alto	4	3	7	Medio	4	5	9	Alto	28	Alto
368	2	2	2	6	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	4	Bajo	13	Bajo
369	5	3	3	11	Medio	2	2	4	Bajo	2	5	7	Medio	22	Medio
370	3	1	2	6	Bajo	3	3	6	Medio	1	5	6	Medio	18	Medio
371	1	2	3	6	Bajo	2	3	5	Bajo	3	4	7	Medio	18	Medio
372	2	2	2	6	Bajo	1	5	6	Medio	2	3	5	Bajo	17	Bajo
373	3	2	1	6	Bajo	3	2	5	Bajo	4	4	8	Medio	19	Medio
374	4	3	3	10	Medio	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	23	Medio
375	5	5	5	15	Alto	5	5	10	Alto	5	4	9	Alto	34	Alto
376	3	2	4	9	Medio	2	2	4	Bajo	3	4	7	Medio	20	Medio
377	2	3	3	8	Medio	2	3	5	Bajo	2	2	4	Bajo	17	Bajo
378	1	4	2	7	Bajo	5	3	8	Medio	2	5	7	Medio	22	Medio
379	2	2	2	6	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	4	Bajo	13	Bajo
380	3	2	5	10	Medio	3	3	6	Medio	3	1	4	Bajo	20	Medio
381	1	4	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	5	4	9	Alto	22	Medio
382	2	2	4	8	Medio	1	1	2	Bajo	2	1	3	Bajo	13	Bajo
383	1	2	3	6	Bajo	3	2	5	Bajo	3	5	8	Medio	19	Medio



**CALIDAD DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y LA  
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE BARRANCA – 2022**

**ASESOR Y JURADO EVALUADOR**



PRESIDENTE

ING. VICTOR FREDY ESPEZUA SERRANO



SECRETARIO

Ing. FRANCO JHORDY MIRANDA PORTELLA



VOCAL

Ing. GUIDO GERMAN RODRIGUEZ LOPEZ



ASESOR

Ing. RONALD DEMETRIO FLORES FLORES