



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE POSGRADO**

**CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN
DE RECLAMOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA
DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA
PROPIEDAD INTELECTUAL 2021**



**PRESENTADO POR
CHRISTIAN YAMIL GIRANO CORONADO
MIKE STEVE JACINTO INCA**

**ASESOR
ARMANDO FIGUEROA SÁNCHEZ**

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

**LIMA – PERÚ
2021**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

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



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
SECCIÓN DE POSGRADO**

**“CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE
RECLAMOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA
COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD
INTELECTUAL 2021”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

PRESENTADO POR:

Br. GIRANO CORONADO, CHRISTIAN YAMIL

Br. JACINTO INCA, MIKE STEVE

ASESOR:

Dr. ARMANDO FIGUEROA SÁNCHEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO

LIMA, PERÚ

2021

DEDICATORIA

"El presente trabajo es dedicado a todos mis parientes, especialmente a mi madre que ha sido el pilar fundamental en mi formación como profesional; a mi esposa por su continuo apoyo brindándome su amor, paciencia y comprensión; y a mis hijos...que son mi motivación para seguir adelante".

Christian Yamil Girano Coronado

"Esta tesis es dedicado a mis padres, quienes me han apoyado en todo para llegar hasta esta instancia de mis estudios. También a mi esposa e hijos, quienes han sido mi mayor motivación para nunca rendirme en mis estudios y llegar a ser un ejemplo para ellos".

Mike Steve Jacinto Inca

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA	i
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	6
1.1 Antecedentes de la Investigación	6
1.1.1 Antecedentes Internacionales	6
1.1.2 Antecedentes Nacionales	8
1.2 Bases Teóricas	12
1.2.1 Calidad de servicio	12
1.2.2 Gestión de reclamos	15
1.3 Definición de Términos Básicos	17
CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	18
2.1.1 Variable Independiente	19
2.1.2 Variable Dependiente	19
2.2 Matriz de operacionalización de variables	20
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	22
3.1 Diseño Metodológico	22
3.2 Diseño muestral	23

3.2.1 Población.....	23
3.2.2 Muestra	23
3.3 Técnicas de Recolección de Datos	24
3.4 Técnicas de Gestión y Estadísticas para el Procesamiento de la Información	25
3.5 Aspectos Éticos	26
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR.....	27
4.1.- Calidad de servicio.	27
4.1.1.- Fiabilidad de los servidores del INDECOPI.....	28
4.1.2.- Seguridad de los servidores del INDECOPI.....	29
4.1.3.-Tangibilidad de los servidores del INDECOPI.....	30
4.1.4.- Empatía de los servidores del INDECOPI.....	31
4.1.5.-Resumen general de la calidad de servicio.....	32
4.2.- Gestión de reclamos.....	34
4.2.1.- Registro del reclamo.....	34
4.2.2.- Atención y respuesta del reclamo	35
4.2.3.- Notificación de la respuesta.....	36
4.2.4.-Resumen general de la gestión de reclamos	38
4.3.- Análisis de la calidad de servicio y su relación con la gestión de reclamos del INDECOPI 2021	40
4.3.1.- Calidad de servicio y su relación con el registro del reclamo del INDECOPI 2021	42
4.3.2.- Calidad de servicio y su relación con la atención y respuesta del reclamo del INDECOPI 2021.....	44

4.3.3.- Calidad de servicio y su relación con la notificación de la respuesta del INDECOPI 2021	46
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	48
CONCLUSIONES	51
RECOMENDACIONES	53
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS	55
ANEXO 1: CUESTIONARIO PARA LOS USUARIOS	57
ANEXO 2: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	59
ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	60
ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	61
ANEXO 5: BASE DE DATOS.....	62
ANEXO 6: BASE DE DATOS - CONTINUACIÓN	63
ANEXO 7: BASE DE DATOS- CONTINUACIÓN	64
ANEXO 8: BASE DE DATOS - CONTINUACIÓN	65
ANEXO 9: BASE DE DATOS - CONTINUACIÓN	66
ANEXO 10: BASE DE DATOS - CONTINUACIÓN.....	67
ANEXO 11: BASE DE DATOS - CONTINUACIÓN.....	68
ANEXO 12: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN.....	69
ANEXO 13: BASE DE DATOS - CONTINUACIÓN.....	70
ANEXO 14: BASE DE DATOS - CONTINUACIÓN.....	71
ANEXO 15: BASE DE DATOS - CONTINUACIÓN.....	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Fiabilidad de los servidores del INDECOPI	28
Tabla 2	Seguridad de los servidores del INDECOPI	29
Tabla 3	Tangibilidad de los servidores del INDECOPI	31
Tabla 4	Empatía de los servidores del INDECOPI	32
Tabla 5	Resumen general de la calidad de servicio	33
Tabla 6	Registro del reclamo	34
Tabla 7	Atención y respuesta del reclamo.....	36
Tabla 8	Notificación de la respuesta	38
Tabla 9	Resumen general de la gestión de reclamos.....	39
Tabla 10	Análisis de la calidad de servicio y su relación con la gestión de reclamos del INDECOPI	40
Tabla 11	Análisis chi cuadrado de la calidad de servicio y la gestión de reclamos del INDECOPI	41
Tabla 12	Calidad de servicio y su relación con el registro del reclamo del INDECOPI	42
Tabla 13	Análisis chi cuadrado de la calidad de servicio y el registro del reclamo del INDECOPI	43
Tabla 14	Calidad de servicio y su relación con la atención y respuesta del reclamo del INDECOPI	44
Tabla 15	Análisis chi cuadrado de la calidad de servicio y la atención y respuesta del reclamo del INDECOPI	45
Tabla 16	Calidad de servicio y su relación con la notificación de la respuesta del INDECOPI	46

Tabla 17 Análisis chi cuadrado de la calidad de servicio y la notificación de la respuesta del INDECOPÍ.....	47
--	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Fiabilidad de los servidores del INDECOPÍ	29
Figura 2 Seguridad de los servidores del INDECOPÍ	30
Figura 3 Tangibilidad de los servidores del INDECOPÍ	31
Figura 4 Empatía de los servidores del INDECOPÍ	32
Figura 5 Resumen general de la calidad de servicio	33
Figura 6 Registro del reclamo	35
Figura 7 Atención y respuesta del reclamo	36
Figura 8 Notificación de la respuesta	38
Figura 9 Resumen general de la gestión de reclamos.....	39
Figura 10 Análisis de la calidad de servicio y su relación con la gestión de reclamos del INDECOPÍ	41
Figura 11 Calidad de servicio y su relación con el registro del reclamo del INDECOPÍ	43
Figura 12 Calidad de servicio y su relación con la atención y respuesta del reclamo del INDECOPÍ	45
Figura 13 Calidad de servicio y su relación con la notificación de la respuesta del INDECOPÍ.....	47

RESUMEN

El objetivo de esta investigación ha sido examinar la conexión entre la calidad del servicio proporcionado y la administración de quejas en el INDECOPI durante el año 2021. La perspectiva de la investigación se definió como descriptiva y cuantitativa, caracterizado por ser no experimental y por su enfoque correlacional. El grupo de participantes consistió en 270 usuarios del Instituto. Observamos que, en el 30% de los encuestados, la confiabilidad influye de manera más notable en la satisfacción que la calidad del servicio. Asimismo, un 23,4% de los usuarios perciben deficiencias de seguridad en términos de la calidad del servicio, principalmente atribuidos a la carencia de cortesía y a la falta de confianza en los empleados en su aptitud para solucionar sus problemas en la institución. El 22,2% de los participantes señaló que la empatía en términos de calidad de servicio no alcanza un nivel adecuado. Por otro lado, el 28,9% de los usuarios indicó que el procedimiento de registro de reclamos en la gestión de reclamos no funciona de manera eficaz, ya que los servidores no proporcionan la orientación y asistencia técnica necesaria al presentar los reclamos, y la comunicación en la tramitación de los mismos es deficiente. De acuerdo con el 33% de los entrevistados, la atención y respuestas en relación con la gestión de reclamos no son eficientes. Además, el 30,7% de los usuarios considera que la eficiencia en la notificación de respuestas sobre la gestión de reclamos no cumple con los estándares deseados. Se evidencia una correlación entre la calidad del servicio y la gestión de reclamos en el INDECOPI. Palabras claves: Calidad, Servicio, Gestión, Reclamos.

ABSTRACT

The purpose of the present research was to investigate the correlation between service quality and the handling of claims within the INDECOPI in 2021. The study employed a descriptive research design, utilized a quantitative methodology, possessed a non-experimental design and functioned at a correlational level. The study involved 270 Institute users, and the findings revealed that 30% of those surveyed expressed concerns about the adequacy of service quality in terms of reliability. Approximately 23.4% of users reported concerns about service quality in terms of security, primarily because of the servers' lack of courtesy and inadequate handling of their issues within the institute. Another 22.2% of interviewees indicated that empathy in service quality was insufficient. In contrast, 28.9% of users found the claim registration process for managing issues to be inefficient, citing the servers' failure to offer guidance and technical assistance during claim submission and a lack of communication throughout the claims processing. According to 33% of the survey respondents expressed dissatisfaction with the efficiency of the complaint management process, particularly in terms of attention and responses. Furthermore, 30.7% of users found the notification of responses in claims management to be lacking in efficiency. It is relevant to point that the quality of service is closely tied to the way claims are handled by the INDECOPI.

Keywords: Quality, Service, Management, Claims.

PAPER NAME

**TI_Christian Girano y Mike Jacinto 10.09
5 %2814.01%293.docx**

AUTHOR

CHRISTIAN YAMIL GIRANO CORONADO

WORD COUNT

11139 Words

CHARACTER COUNT

60562 Characters

PAGE COUNT

58 Pages

FILE SIZE

490.8KB

SUBMISSION DATE

Jan 14, 2024 11:50 PM GMT-5

REPORT DATE

Jan 14, 2024 11:55 PM GMT-5**● 19% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 18% Internet database
- 5% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 15% Submitted Works database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material

INTRODUCCIÓN

Situación Problemática: Descripción

La pandemia ha precipitado el ingreso de consumidores al comercio digital, lo que ha vuelto el *e-commerce* una necesidad, sin embargo, debido a su crecimiento acelerado también se ha incrementado la cantidad de reclamos por parte de los consumidores, por tanto, las instituciones públicas tienen la responsabilidad de implementar mejoras en el procedimiento de gestión de reclamos.

A nivel global, el desempeño efectivo de las instituciones está fuertemente vinculado de la calidad de servicio, ofrecer calidad en sus gestiones garantiza no solo el éxito de la empresa si no que contribuye a satisfacer al usuario que hace uso de dichos servicios, generando buena imagen para la entidad, a raíz de la crisis sanitaria muchos de los sistemas de instituciones públicas y privadas se han visto sumamente afectadas, es por ello que es necesario estar en constante evaluación para analizar en qué se puede mejorar.

En el Perú, al inicio de la emergencia sanitaria gran parte de las compras de artículos se ha efectuado a través del *e-commerce*, generando un incremento inesperado de ventas online para las empresas, lo que ha generado múltiples problemas desde el extravío de paquetes, la llegada de los artículos fuera del plazo acordado, artículos en mal estado o defectuosos, entre otros, aumentando considerablemente el número de quejas y reclamos ante el INDECOPI.

Según la Cámara Peruana de Comercio Electrónico CAPECE (2021) a pesar que, en tiempos recientes ha experimentado un crecimiento y mejorado el comercio

electrónico en el país, aún hay mucho trabajo por hacer, ya que, El año 2020 puso de manifiesto la falta de consistencia en la experiencia de entrega, toda vez que, algunos proveedores disponen de la tecnología o la información cartográfica necesaria para una trazabilidad en línea; esta es una de las razones por la cual el e commerce en Perú ha presentado deficiencias.

Por lo antes descrito la PCM (2020) del Perú mediante el “Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública”, cuyo propósito con esta normativa de cómo gestionar los reclamos en las entidades gubernamentales fue definir los límites, términos, funciones y obligaciones, así como los pasos involucrados en el procedimiento de gestión de reclamos frente a estas instituciones, con el fin de uniformizar la manera en que se registran, atienden, responden, notifican y siguen los reclamos presentados por los ciudadanos.

Las instituciones públicas en Perú siempre han presentado deficiencias en su servicio, lo cual ha llevado al Gobierno del Perú a enfocarse en la Modernización de la Gestión del Estado como uno de sus objetivos principales, Dentro de esta situación, la Secretaría de Gestión Pública (2021) estableció una norma técnica para gestionar la calidad de los servicios en el Sector Público. Por lo que, a lo largo de los años, se han implementado mejoras, y esta norma se ha convertido en un referente que debe ser aplicado en todas las instituciones públicas, contribuyendo a incrementar los estándares de vida de la población al mejorar los productos y servicios ofrecidos.

Los desafíos son muchos para la empresa privada y para las instituciones públicas ante esta situación nueva que al parecer tomará un tiempo superarlo, en ese sentido una institución como el INDECOPI desempeña un rol esencial en supervisar la adhesión al cumplimiento de las reglas, normativas y procedimientos establecidos para las empresas. Es así como a través del presente estudio se analizó la calidad de servicio y su vínculo con la gestión de reclamos brindada por el INDECOPI para los usuarios de *e-commerce*.

Formulación del Problema

Problema General

PG.- ¿De qué forma la calidad de servicio se relaciona con la gestión de reclamos del INDECOPI 2021?

Problemas Específicos

PE1.- ¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con el registro del reclamo del INDECOPI 2021?

PE2.- ¿En qué forma la calidad de servicio se relaciona con la atención y respuesta del reclamo del INDECOPI 2021?

PE3.- ¿Cómo la calidad de servicio se relaciona con la notificación de la respuesta del INDECOPI 2021?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

OG. – Determinar de qué manera la calidad de servicio se relaciona con la gestión de reclamos del INDECOPI 2021.

Objetivos Específicos

OE1.- Establecer de qué manera la calidad de servicio se relaciona con el registro del reclamo del INDECOPI 2021

OE2.- Conocer en qué forma la calidad de servicio guarda relación con la atención y respuesta del reclamo del INDECOPI 2021.

OE3.- Analizar cómo la calidad de servicio guarda relación con la notificación de la respuesta del INDECOPI 2021.

Importancia de la Investigación

El incremento masivo de compras vía internet ha aumentado el número de quejas y reclamos considerablemente a nivel nacional esto debido a que las empresas no estaban preparadas para atender de forma satisfactoria la cantidad de pedidos de sus consumidores, el INDECOPI como órgano encargado de gestionar los reclamos, ha presentado deficiencias de igual forma, por lo tanto, es importante examinar el nivel de servicio ofrecido por la entidad y evaluar cómo se está gestionando la administración de la gestión de reclamos, debido a que son las instituciones y órganos del estado las que tienen la obligación no solo de redefinir sus procesos, también automatizarlos para otorgar un servicio con eficiencia.

“Si bien antes era más complicado poder vender a través de los retailers, tras el impacto del COVID-19 esto se ha vuelto más fácil, ya que varias empresas han ido migrando a un modelo Marketplace” (Cámara Peruana de Comercio Electrónico CAPECE, 2021)

Por medio del presente trabajo de investigación se verá beneficiado la población en general que ingresen reclamos del INDECOPI, Dado que se plantearán mejoras en su gestión.

La información disponible sobre calidad de servicio y presentación de reclamos es limitada, por consiguiente, este estudio, marcará el inicio de investigaciones posteriores, ya que contribuye al enriquecimiento de los datos relacionados con las variables estatales. Esta investigación es factible dado que involucró la participación de los usuarios del INDECOPI, que son consumidores de productos o servicios mediante el comercio electrónico. Asimismo, los medios necesarios de la presente investigación estuvieron a cargo de los investigadores por lo que no tuvieron la necesidad de ser financiada por alguna entidad.

Nuestra investigación la hemos desarrollado en:

Capítulo I – Marco Teórico, se presentan los antecedentes nacionales, e internacionales, bases teóricas, y definición de términos básicos relacionados con la investigación.

Capítulo II – Preguntas y Operacionalización de Variables, en este capítulo se presentan las preguntas formuladas, la matriz de operacionalización de variables, así como la definición conceptual, operacional, dimensiones, e indicadores de las variables.

Capítulo III – Metodología de la Investigación, donde se presenta el diseño metodológico, diseño muestral, técnicas de recolección de datos, técnicas de recolección y estadística para el procesamiento de información, y los aspectos éticos considerados en el desarrollo de la presente investigación.

Capítulo IV – Resultados y propuesta de valor, donde damos a conocer los resultados descriptivos, e inferenciales, respondiendo de esta manera a los objetivos planteados.

Capítulo V - Discusión, se presentan las comparaciones de los resultados obtenidos en la presente investigación con los resultados de otros autores.

Continuamente, se presentan las conclusiones y recomendaciones en respuesta relacionados directamente con los objetivos de la investigación.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la Investigación

1.1.1 Antecedentes Internacionales

En el trabajo académico publicado por Ganga et al. (2019) titulado “Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile”, propuso exponer los hallazgos alcanzados al evaluar la calidad de servicio utilizando el enfoque SERVQUAL como marco metodológico. El presente estudio tuvo carácter exploratorio, descriptivo, tipo transversal, donde se usó la encuesta como método para recopilar información aplicado a las personas ubicadas dentro del juzgado de garantía en el periodo 2013 a 2018. Las conclusiones de Ganga et al (2019) revelan que las expectativas de los usuarios superan a sus percepciones, lo que sugiere que el Juzgado de Garantía no cumple con la expectativa de calidad que los usuarios esperan, en cuanto a la modernización y niveles de seguridad, los encuestados esperan que mejore, pues no se encontraron satisfechos. De acuerdo a las pautas de calidad por áreas, se constató un nivel desfavorable, lo que implica que el servicio proporcionado por el juzgado no satisface las expectativas de calidad de los

usuarios. Por medio del estudio Ganga et al (2019) concluyen que, todas las entidades públicas al estar en el foco de atención deben tener en cuenta las perspectivas de los usuarios, para ser mejorada la calidad de servicio, y esta debe ser medida por el modelo SERVQUAL, Dado que representa una opción efectiva para evaluar la prestación de servicios en instituciones gubernamentales.

En el trabajo de investigación de Aguilera (2018) titulado “Proceso de adquisición y proveedores: diagnóstico y propuestas de mejora a la gestión de reclamos en las municipalidades de la provincia de Concepción”, El propósito de este trabajo fue evaluar y comprender las estrategias y prácticas adoptadas por los municipios ubicados en la provincia de Concepción en relación con el manejo de denuncias presentadas por proveedores durante los procesos de adquisición. Para abordar esta temática, se adoptó un enfoque cualitativo, permitiendo así una profundización detallada en las percepciones, métodos y decisiones tomadas por las entidades municipales. El diseño del estudio se caracterizó por ser descriptivo, ofreciendo una perspectiva meticulosa y comprensiva de la situación presente., y no experimental, lo que significa que se centró en observar y describir las prácticas existentes sin intervenir en ellas directamente. Se utilizó una entrevista de tipo semiestructurada para recopilar la información. Según los hallazgos de Aguilera (2018) mostraron que, se documentaron un total de 857 reclamos debido a anomalías en su procedimiento de adquisición, por otro lado, se identificó una conexión entre la cantidad de reclamos y la cantidad de licitaciones. Por medio de la investigación, Aguilera (2018) llega a la conclusión de que existen deficiencias en los procedimientos de adquisición y manejo de reclamos, ya que se da preferencia a

los proveedores con experiencia, generando un desafío al obstaculizar la participación de compañías privadas en el ámbito público.

El trabajo principal de López (2018) denominado “Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil”, se propuso investigar la correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes. En las conclusiones de López (2018) resaltan una correlación representativa entre ambas variables. Respecto a las instalaciones, el 70% de los participantes las considera atractivas, mientras que, en cuanto a la apariencia de los empleados, el 49% opinó que no presentan una apariencia pulcra, en relación al producto que en este caso fue la comida el 70% considero que era atractiva, por otro lado, no consideran que el personal sea amable al momento de prestar sus servicios, en general consideran que el servicio prestado es intermedio. En su estudio de 2018, López concluyó que la atención al cliente juega un papel esencial en el destino de toda compañía, siendo un factor determinante de su éxito o fracaso. Además, enfatizó la relevancia de evaluar la prestación del servicio, con el fin de efectuar las modificaciones pertinentes.

1.1.2 Antecedentes Nacionales

De acuerdo con la investigación de Atocha (2017) llamado “Percepción del usuario externo sobre la calidad de servicio de dos gerencias Municipalidad de Villa El Salvador 2017”, se propuso contrastar la perspectiva de los usuarios externos sobre la calidad de servicio entre la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa El Salvador, La investigación se centró en un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño no experimental de corte transversal,

a un nivel descriptivo comparativo. Según los hallazgos de Atocha (2017) sobre la dimensión de empatía, se observa que el 8,55% de los usuarios externos experimentaron un nivel de empatía considerado bajo, mientras que el 37,61% expresó un nivel medio y un significativo 53,85% indicó haber experimentado un alto grado de empatía en relación con el servicio ofrecido por la Gerencia de Rentas de la Municipalidad de Villa El Salvador. En cuanto a la dimensión seguridad, el 7,69% experimentó un bajo nivel, seguidamente un 31,62% experimentó un nivel intermedio, seguidamente el 60,68% indicó un nivel alto. Atocha (2017) concluye, “la Gerencia de desarrollo económico local deberá redoblar esfuerzos para mejorar la calidad de servicio proporcionado en sus sistemas de atención al público”.

En la tesis de Puma y Saravia (2020) titulada “Estrategias de comunicación y gestión de reclamos de la agencia autorizada Movistar Boutique Celular S.R.L., Arequipa, 2019”, la meta principal fue examinar como la estrategia de la comunicación en la administración de las reclamaciones de los usuarios, enfocando de manera cuantitativa, no experimental, con diseño transversal y relacional. Los hallazgos del estudio de Puma y Saravia (2020) permitieron evidenciar que, el 18% de los clientes indicó que cuando presentaron su reclamo se identificó una solución para el problema que lo originó, mientras que el 82% de los clientes expresó que, al hacerlo, no se encontró una solución para el inconveniente que causó el reclamo.

Por otro lado, hoy el 57% de los clientes señaló que no se respetaron los plazos establecidos para la gestión de su reclamo mientras que el 43% de los clientes afirmó que sí cumplieron dichos plazos para la gestión de su reclamo. La conclusión principal extraída por Puma y Saravia (2020) es que no se observa una correlación

relevante entre las actividades de comunicación y la administración de quejas por parte de los clientes. Este descubrimiento enfatiza la urgente necesidad de profundizar en la investigación y comprensión de los elementos que realmente afectan la eficacia de la gestión de quejas, indicando que existen variables adicionales que podrían desempeñar un papel fundamental en este proceso, y no se limitan exclusivamente a la comunicación directa con los clientes. En cierta medida, esta circunstancia se debe a la carencia de motivación entre los empleados de la institución, impactando directamente en la calidad de la información proporcionada a los usuarios en relación con sus reclamos.

El estudio de investigación realizado por Cancio (2019) bajo el título 'Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Universidad Nacional de Educación, 2017', tenía como propósito principal establecer la conexión entre la gestión administrativa y la calidad del servicio brindado a alumnos de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lurigancho – Chosica, durante el ejercicio 2017. La muestra consistió en una selección específica de la población, que incluía tanto a los estudiantes como al personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, con un total de 315 participantes. El trabajo se fundamentó en un método cuantitativo y adoptó un modelo no experimental de naturaleza correlacional y descriptiva. Entre los hallazgos, se observó que el 58.6% de los participantes evaluó a la calidad del servicio como nivel intermedio, sin embargo, el 41.0% la consideró de nivel bajo, mientras que solo el 0.5% la percibió como nivel alto. Por otro lado, en cuanto a la percepción de la fiabilidad, el 64.6 % se ubicó en un nivel medio, seguido por 34.6% en un bajo nivel, solo un 1.1% lo percibió en un nivel alto. Este autor concluyó que

se identificó una correlación relevante entre la gestión administrativa y la calidad del servicio proporcionada a los estudiantes de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lurigancho – Chosica, en el año 2017.

En la tesis de Estrella (2018) nombrada “Calidad del servicio en el centro de servicio al contribuyente SUNAT - Ate – 2016”, planteó estimar la calidad de servicio y establecer el nivel de satisfacción del contribuyente, a través del método hipotético deductivo, de un esquema no experimental y corte transversal, tipo básica, descriptiva. Según los hallazgos de Estrella (2018), el 78% de los contribuyentes tienen la impresión de que la SUNAT dispone de equipamientos modernos, en cuanto a la confianza que transmiten los empleados, el 71% tuvo una percepción positiva y el 74% percibió amabilidad de parte de los empleados, sin embargo, sus expectativas son del 90%. Estrella (2018), concluye que, diferencias entre apreciaciones y expectativas de los contribuyentes resultó desfavorable pero cercana a 0, lo que indica una satisfacción moderada con el servicio proporcionado por SUNAT en este centro de servicio.

En la investigación realizada por Huaita (2018) titulado “Relación de la gestión de quejas o reclamos y mejora de la satisfacción del usuario en la Dirección del trabajo y promoción del empleo, Tarapoto 2018”, El propósito central de este trabajo es comprender y establecer la relación existente entre la gestión de quejas y reclamaciones y el grado de satisfacción de los usuarios. Para abordar esta interrogante, se adoptó un enfoque metodológico basada en un diseño no experimental, de naturaleza transversal con la orientación específica de establecer correlaciones entre diversas variables. Es así que, los resultados de Huaita (2018)

muestran que más de la mitad, específicamente el 55% de los usuarios, percibe que la manera en que se gestionan las quejas y reclamaciones es insatisfactoria o inadecuada., para el 27% es regular; en cuanto la satisfacción también fue calificada como baja por el 60% de los usuarios. Huaita (2018) concluyó que, se evidencia una conexión entre gestionar quejas y el grado de satisfacción de usuarios en la Dirección del trabajo y promoción del empleo, local de Tarapoto, 2018, por lo que se recomienda buscar alternativas que mejoren su procedimiento.

1.2 Bases Teóricas

1.2.1 Calidad de servicio

Se entiende como calidad de servicio a la valoración otorgada a los bienes y servicios proporcionados por un organismo público y que superen las expectativas de los ciudadanos, “depende de la habilidad para cumplir con las expectativas y necesidades de los usuarios del producto o servicio” (PCM, 2019).

Es esencial que las instituciones gubernamentales ofrezcan un servicio de excelencia, ya que, al hacerlo se promueve el avance social de la población. “La calidad en el servicio es uno de los factores más importantes de las organizaciones, la satisfacción al cliente provoca que éste permanezca en ellas creando identidad, o decida cambiarse a otra que presumiblemente ofrezca mejor calidad en el servicio” (Hernández & Cano, 2017).

Chinchayán (2018) a través del modelo SERVQUAL permite dimensionar y a su vez conocer de la siguiente manera los indicadores de calidad de servicio:

- **Fiabilidad:** Esto está estrechamente relacionado con la aptitud y competencia de la entidad o empresa para ofrecer el servicio comprometido conforme a lo acordado previamente. Además de cumplir con las expectativas iniciales, se valoran aspectos como la destreza para abordar y resolver cualquier inconveniente que pueda surgir. Es esencial que la entidad demuestre un auténtico compromiso y voluntad por solucionar los problemas, evidenciando una actitud proactiva y enfocada en el cliente. Finalmente, se espera que, al final del proceso, el servicio proporcionado sea coherente con lo esperado y acordado inicialmente
- **Tangibilidad:** Se hace alusión a los elementos materiales y físicos disponibles en la institución, que van más allá de lo intangible y se pueden percibir directamente. Esto abarca desde las características y estado de las instalaciones físicas, como edificios, equipamientos y otros recursos, hasta el aspecto y presentación del personal que interactúa directamente con los clientes o usuarios. Es fundamental que tanto las instalaciones como el personal reflejen un estándar de calidad y profesionalismo, ya que ambos son fundamentales y ejercen una influencia significativa en la percepción integral que los usuarios mantienen sobre la calidad y eficiencia del servicio proporcionado por la entidad.
- **Seguridad:** comprende la cortesía que demuestra el personal al ofrecer el servicio, la capacidad de inspirar seguridad de la institución, y la capacidad de generar confianza al adquirir el bien o servicio.
- **Empatía:** es la capacidad que tiene la institución de entender y responder de modo adecuado ante los sentimientos y percepciones de los clientes,

abarca la atención proporcionada a los usuarios como la capacidad y cuidado por parte de los empleados.

Desde la perspectiva de la Secretaría de la Gestión Pública (2021) existen varios factores desde su perspectiva que posibilitan a las instituciones gubernamentales mejorar la calidad del servicio, siendo los siguientes:

- **Conocer las necesidades y expectativas de las personas:** es un componente que debe ser aplicado al inicio del proceso ya que permite que la información sea consistente y asegurará un procesamiento correcto de la información.
- **Identificar el valor del servicio:** facilita el análisis y la identificación de oportunidades en favor de los ciudadanos.
- **Fortalecer el servicio:** es un componente que permite analizar los bienes que deben ser mejorados o reestructurados con el propósito de perfeccionar los procesos.
- **Medición y análisis de la calidad de servicio:** Un indicador clave que señala la factibilidad de evaluar la calidad de los servicios en entidades gubernamentales radica en la utilización de diversas herramientas y dispositivos especializados. Estas herramientas son creadas con el propósito específico de evaluar y analizar el nivel de satisfacción y complacencia de los usuarios en relación con los servicios proporcionados.
- **Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección:** esto se refiere al enfoque que debe adoptar la entidad pública para comprender las necesidades y satisfacer todas las expectativas de los ciudadanos.

- **Cultura de calidad:** es una herramienta que posibilita la evaluación de la situación presente y proponer mejoras en el servicio ofrecido a las personas.

1.2.2 Gestión de reclamos

La administración estatal moderna considera la gestión de reclamos como uno de sus fundamentos esenciales, ya que a través de ella se pueden implementar herramientas y acciones que ayuden a mejorar las entidades públicas, es por eso que los reclamos no deben tomarse como una opinión negativa que se soluciona solo con una respuesta es más que eso, constituye una posibilidad de mejorar los servicios ofrecidos a la ciudadanía (PCM, 2020).

El propósito fundamental de la gestión de reclamos es recuperar la confianza del consumidor que en cierta medida se ha sentido insatisfecho con el servicio proporcionado, sin embargo, abarca mucho más también debe ser capaz de implementar estrategias que se puedan aplicar en un futuro (Esteban & Valega, 2015).

La PCM (2020) sostiene que la gestión de reclamos cuenta con 3 etapas las cuáles serán las dimensiones:

- **Registro del reclamo:** comprende la orientación y asistencia técnica y la comunicación sobre la tramitación.
- **Atención y respuesta del reclamo:** Esto involucra aclarar los acontecimientos, la evaluación de los recursos presentados y la anticipación de la respuesta al reclamo.

- **Notificación de la respuesta:** comprende la comunicación de la respuesta y tiempo de respuesta.

Es deber de todas las entidades gubernamentales asegurar que los reclamos reciban respuestas en tiempo y forma, PCM (2020) contempla los siguientes pasos sobre cómo actuar para cumplir con la gestión de los reclamos de manera óptima en las instituciones públicas los cuales son los siguientes:

- **Actuar con rapidez:** se refiere a la prioridad que tiene la entidad de atender a la persona que ingresa el reclamo.
- **Escuchar atentamente y con detenimiento:** facilita la obtención de información crucial sobre el reclamo y demuestra el compromiso de resolver los problemas de los usuarios.
- **Mostrar empatía:** referido a la consideración dada al cliente al momento de ingresar su reclamo, y la demostración de interés en su reclamo tenga o no tenga la razón.
- **Ofrecer disculpas:** es una de las partes más relevantes en la gestión de reclamos ya que si el reclamo es legítimo el servidor debe tener la capacidad de ofrecer disculpas.
- **Buscar soluciones:** luego de ofrecer disculpas el servidor debe tener la capacidad de brindar una solución al reclamo.
- **Satisfacer a la persona:** implica realizar un seguimiento para garantizar que esté contenta con la solución proporcionada.

1.3 Definición de Términos Básicos

Reclamo: “es la vía mediante el cual los ciudadanos, expresan su descontento o inconformidad ante una entidad gubernamental que les haya brindado un bien o servicio” (PCM, 2020).

Satisfacción del usuario: “se trata de la manera de interactuar del trabajador hacia el cliente, está relacionado con ofrecer un trato amable, el respeto y el trato profesional, es decir es un indicador de la calidad prestada a los administrados, basado en sus experiencias” (Guerrero, 2018).

Atención al cliente: “se refiere al servicio proporcionado por una entidad u organización con el propósito de anticiparse a los requerimientos de los clientes desarrollando relaciones con ellos, con el objetivo de resolver dudas o reclamos” (Arenal, 2019).

Fiabilidad: “se relaciona con la facultad de una institución pública o privada para brindar servicios de manera confiable y precisa. Implica la confianza en que se cumplirán las promesas realizadas en la prestación de un servicio y refleja un buen comportamiento y funcionamiento.” (Solano, 2017).

Usuarios o consumidores: se refiere a “a aquellos individuos o entidades, ya sean personas físicas o jurídicas, que adquieren, utilizan o disfrutan productos o servicios, tanto tangibles como intangibles, para su propio beneficio o el de su grupo familiar o social, sin estar involucrados en una actividad empresarial o profesional” (Congreso de la República, 2010).

Modelo SERVQUAL: “es una escala de medición comparativa de las expectativas de los consumidores y como perciben las cosas, permitiendo priorizar las acciones de mejora” (Orlandini & Ramos, 2017).

Dilucidación: “Aclarar y proporcionar explicaciones sobre un tema, especialmente si es confuso o controvertido, con el objetivo de encontrar una posible solución” (Real Academia Española, 2021). Es decir, hacer que un hecho sea claro y comprensible.

Comercio electrónico: “comprende las transacciones que se realizan (por ejemplo, las órdenes de compra que se emiten) a través de sistemas de redes informáticas que utilizan tecnologías de Internet y cuyos importes contractuales se capturan a través de dichos sistemas”. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OCDE, 2020)

CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

El INDECOPI, definido como “un organismo público especializado con personería jurídica de derecho público interno y que goza de autonomía funcional, técnica, económica, financiera y administrativa” (INDECOPI, 2021) en este contexto, se trata del organismo encargado de salvaguardar los derechos de los consumidores, por lo que su responsabilidad es resolver las quejas que presenten los consumidores del *e-commerce*, cuyos reclamos han aumentado de una forma no esperada debido a la pandemia, lo que ha generado el crecimiento descontrolado de los reclamos que no son atendidos de forma rápida ni eficiente.

Es por ello que, para la elaboración de este trabajo surgieron las siguientes interrogantes:

- ¿De qué forma la calidad de servicio se relaciona con la gestión de reclamos del INDECOPI 2021?
- ¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con el registro del reclamo del INDECOPI 2021?

- ¿En qué forma la calidad de servicio se relaciona con la atención y respuesta del reclamo del INDECOPI 2021?
- ¿Cómo la calidad de servicio se relaciona con la notificación de la respuesta del INDECOPI 2021?

Esta investigación tiene como objetivo proponer mejoras destinadas a realzar la calidad de servicio, al desarrollar tácticas a fin de permitir una gestión de reclamos más eficiente, esto beneficiará a las personas que ingresen reclamos en un futuro, y al INDECOPI en su gestión, ya que la propuesta servirá como herramienta para sus servidores.

2.1 Operacionalización de variables

2.1.1 Variable Independiente

La calidad de servicio “se define por su capacidad para satisfacer las necesidades y cumplir las expectativas de quienes lo reciben” (PCM, 2019). El modelo SERVQUAL utilizado por Chinchayán (2018) Facilita la valoración de la calidad del servicio a través de las dimensiones de Fiabilidad, Seguridad, Tangibilidad y Empatía.

2.1.2 Variable Dependiente

Es la dirección de reclamos de los usuarios de una entidad, "contribuye a la mejora de la prestación de los bienes y servicios brindados por las entidades, ya que permite identificar problemas en la ejecución de los procesos" (PCM, 2020). La gestión de reclamos cuenta con 3 etapas: el registro de reclamo, la atención y respuesta del reclamo y la notificación de la respuesta. (PCM, 2020).

2.2 Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
Calidad de servicio	La calidad de servicio público se determina por la capacidad de satisfacer las necesidades de quienes reciben el bien o servicio ofrecido (PCM_2019)	El modelo SERVQUAL permite medir la calidad de servicio a través de las dimensiones: Fiabilidad, seguridad, Tangibilidad y empatía. Chinchayán (2018) a través del modelo SERVQUAL.	Fiabilidad	Capacidad de resolver los problemas
				Demostración de interés para resolver los problemas
				Capacidad de otorgar el servicio de forma confiable
			Seguridad	Cortesía de los empleados
				Capacidad de inspirar seguridad
			Tangibilidad	Condición de las instalaciones
				Apariencia del personal
			Empatía	Atención recibida
				Capacidad de cuidado de sus clientes

Elaboración: Propia

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
Gestión de reclamos	Es la gestión de las quejas de los clientes de una entidad, "contribuye a la mejora de la prestación de los bienes y servicios brindados por las entidades, ya que permite identificar problemas en la ejecución de los procesos" (PCM_2019)	La gestión de reclamos cuenta con 3 etapas: el registro de reclamo, la atención y respuesta del reclamo y la notificación de la respuesta. (PCM_2020)	Registro del reclamo	Orientación y asistencia técnica
				Comunicación sobre la tramitación
			Atención y respuesta del reclamo	Dilucidación de los hechos
				Análisis de los medios aportados
				Proyección de la respuesta al reclamo
			Notificación de la respuesta	Comunicación de la respuesta
				Tiempo de respuesta

Elaboración: Propia

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño Metodológico

Este trabajo se destacó por su diseño descriptivo de carácter cuantitativo, siguiendo un enfoque no experimental de carácter correlativo. Se seleccionó el enfoque correlativo debido a su intención de identificar la conexión entre calidad de servicio y gestión de reclamos. La decisión de adoptar un enfoque no experimental se fundamentó en la premisa de no buscar de manera intencionada la modificación de las variables, sino en recolectar datos del contexto para llevar a cabo una investigación exhaustiva.

En este sentido, se examinaron las relaciones entre la calidad del servicio y la gestión de reclamos mediante un análisis detallado de datos cuantitativos. La metodología empleada permitió capturar la dinámica natural de estas variables en su entorno sin intervenir en su curso normal. De este modo, se obtuvieron insights valiosos sobre la interacción entre la calidad del servicio ofrecido y la eficacia en la gestión de reclamos.

Es importante destacar que este enfoque no experimental no solo suministró un marco sólido para comprender la dinámica de las variables en estudio, sino que también fortaleció la autenticidad y aplicabilidad de los resultados alcanzados. En lugar de manipular las condiciones, se optó por observar y analizar cómo estas variables se manifestaban naturalmente en su contexto, brindando así una perspectiva más auténtica y aplicable a situaciones del mundo real.

3.2 Diseño muestral

3.2.1 Población

La muestra abarcó a un total de 60,649 consumidores de comercio electrónico (e-commerce) pertenecientes a diversas plataformas de venta en línea, entre las que se incluyen reconocidas marcas como Saga Falabella, Ripley, entre otras. Estos individuos, en calidad de usuarios, fueron seleccionados debido a que presentaron reclamaciones ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) durante el año 2021. La elección de esta amplia muestra de usuarios de distintas plataformas procuró capturar una diversidad de experiencias y problemáticas relacionadas con el comercio electrónico, aportando así una perspectiva integral y representativa para el análisis y comprensión de las dinámicas y desafíos en este ámbito.

3.2.2 Muestra

La selección de participantes se realizó aplicando la fórmula que se expone a continuación:

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

N = 60,649, representa el total de usuarios del INDECOPI

E = 0.047606, es el margen de error

Z = 1,96, es el valor crítico asociado al 95% de confianza

p = 0,2, corresponde a la probabilidad de que los usuarios perciban que la calidad del servicio es satisfactoria.

q = 0,8, corresponde a la probabilidad de que los usuarios perciban que la calidad del servicio no es satisfactoria.

$$n = \frac{(1,96)^2 * (60,649)(0,2)(0,8)}{[(0,047606)^2 * (60,649 - 1)] + [(1,96)^2(0,2)(0,8)]} = 270$$

La muestra incluyó a 270 usuarios del INDECOPI.

Mediante la aplicación de esta fórmula, se calculó el tamaño óptimo de la muestra requerido para obtener una representación estadísticamente confiable y significativa de la totalidad de usuarios del INDECOPI. El rigor en la elección de los parámetros, tales como el grado de confianza y el margen de error, contribuyó a asegurar la autenticidad y confiabilidad de los resultados derivados de la muestra elegida.

3.3 Técnicas de Recolección de Datos

En la ejecución de esta investigación, se recurrió a la técnica de encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario específicamente diseñado. Este cuestionario fue distribuido y aplicado entre los consumidores del *e-commerce* que previamente habían presentado reclamaciones ante el INDECOPI. El propósito de esta metodología fue obtener datos directos y detallados sobre la percepción y las experiencias de los usuarios con respecto al servicio recibido, lo que contribuyó a una comprensión más completa de las dinámicas y desafíos en el ámbito del *e-commerce*.

Para evaluar la fiabilidad del instrumento, se recurrió al coeficiente Alfa de Cronbach, una medida establecida para evaluar la coherencia interna de un conjunto de elementos. Como indica la **Fuente especificada no válida** citada:

“Este coeficiente representa el promedio de las correlaciones entre los ítems del instrumento. Según los estándares, un valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0,70, ya que valores por debajo de este umbral sugieren una consistencia interna baja en la escala utilizada.”

Al calcular el coeficiente de confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, se obtuvo un valor considerablemente alto de 0,982, según se detalla en el cuadro 2. Este resultado ratifica la alta confiabilidad del cuestionario empleado en la investigación, ya que supera ampliamente el umbral mínimo establecido. Esta alta confiabilidad fortalece la validez de los datos recopilados y respalda la solidez del instrumento, a fin de evaluar de manera consistente las variables del interés en el estudio.

Cuadro 1- Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	270	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	270	100,0

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del INDECOPI.

Elaboración: Propia

Cuadro 2- Estadísticas de fiabilidad del cuestionario

Alfa de Cronbach	N de elementos
,982	16

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del INDECOPI.

Elaboración: Propia

3.4 Técnicas de Gestión y Estadísticas para el Procesamiento de la Información

En la fase de evaluación de datos, se empleó el software estadístico SPSS versión 26 como la herramienta principal para establecer una base de datos que albergara las respuestas de los usuarios que presentaron reclamaciones ante el INDECOPI. Inicialmente, se implementó un cuestionario previamente validado, y las respuestas recopiladas fueron organizadas y tabuladas de manera sistemática.

Para presentar de manera clara y efectiva los hallazgos obtenidos, se optó por representar los resultados mediante la elaboración de gráficos detallados y tablas estadísticas. Estas herramientas visuales no solo sirvieron para ilustrar los datos de una manera más accesible, sino que también permitieron identificar patrones, variaciones y tendencias emergentes de manera intuitiva. La adopción de este enfoque gráfico resultó fundamental, ya que facilitó la comunicación y comprensión de las conclusiones principales extraídas del exhaustivo análisis de datos realizado en el estudio.

En la etapa final del proceso evaluativo, se emprendió un minucioso análisis centrado en explorar las relaciones y vínculos entre las variables clave de estudio, concretamente, la calidad del servicio y la gestión de reclamos. Este análisis permitió desentrañar conexiones y patrones significativos, proporcionando una comprensión más profunda de cómo estas variables interactúan entre sí. La combinación de análisis estadísticos rigurosos y representaciones visuales enriqueció la interpretación de los resultados, contribuyendo a la robustez y relevancia de las conclusiones extraídas del estudio.

3.5 Aspectos Éticos

La realización de este estudio se basó en el compromiso absoluto de no causar perjuicio alguno a los usuarios ni a los servidores del INDECOPI. La intención primordial fue ofrecer recomendaciones destinadas a mejorar tanto la calidad de servicio como la gestión de reclamos. En ningún momento se buscó afectar negativamente a ninguna de las partes involucradas, sino más bien contribuir al

fortalecimiento de prácticas y procesos que beneficien a los usuarios y a la eficiencia del organismo.

Es crucial destacar que, en el curso de esta investigación, se preservó de manera rigurosa la autoría de la información recopilada. Este compromiso asegura que los datos y hallazgos obtenidos se presenten con integridad y transparencia, permitiendo que sirvan como una valiosa fuente de información para investigaciones futuras. Este respeto por la autoría no solo refuerza la ética en la investigación, sino que también fomenta la colaboración académica y el progreso del saber en el área examinada.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR

4.1.- Calidad de servicio.

Seguidamente, se muestran los hallazgos relativos a calidad de servicio y sus dimensiones, tal como lo perciben los usuarios del INDECOPI.



4.1.1.- Fiabilidad de los servidores del INDECOPI.

A continuación, se evidencia en la tabla 1 y la figura 1 que, para el 1,1% y el 3,7% de los usuarios del INDECOPI, la fiabilidad en cuanto a la calidad de servicio se sitúa entre muy inadecuada e inadecuada, respectivamente. Este bajo nivel de confiabilidad se atribuye a la percepción de que los servidores no tienen la habilidad para solucionar inconvenientes, mostrando además escaso interés y confianza hacia los usuarios. En contraste, el 25,2% de los usuarios indicaron que los servidores demuestran fiabilidad de manera regular. Además, según el 47,8% y el 22,2% de los encuestados, la confiabilidad oscila entre niveles adecuados y muy adecuados, señalando una percepción más positiva en términos de la calidad de servicio proporcionada.

Tabla 1 Fiabilidad de los servidores del INDECOPI

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	3	1,1	1,1
Inadecuada	10	3,7	4,8
Regular	68	25,2	30,0
Adecuada	129	47,8	77,8
Muy adecuada	60	22,2	100,0
Total	270	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del INDECOPI (INDECOPI).
Elaboración: Propia

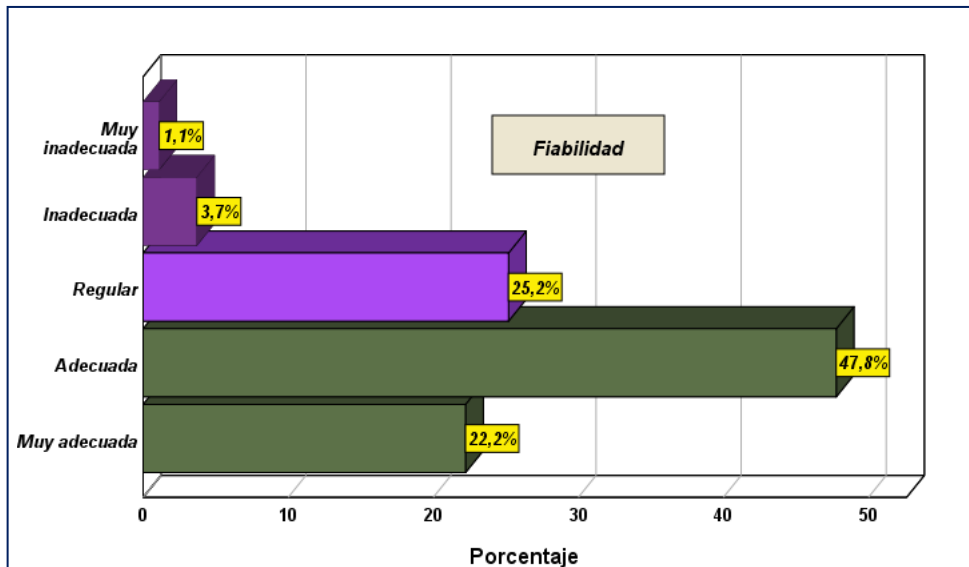


Figura 1 Fiabilidad de los servidores del INDECOPI

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del INDECOPI (INDECOPI).

Elaboración: Propia

4.1.2.- Seguridad de los servidores del INDECOPI.

Es evidente en la tabla 2 que, entre el 3% y el 20,4% de los administrados del INDECOPI, la seguridad en cuanto a la calidad de servicio se encuentra en un rango que oscila entre inadecuada y regular porque, los servidores demuestran poca cortesía, e inspiran poca seguridad para gestionar sus problemas en el instituto. Por otra parte, el 43,3% y el 33,3% de los encuestados, expresaron que, la seguridad que demuestran los servidores varía de adecuada y muy adecuada.

Tabla 2 Seguridad de los servidores del INDECOPI

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	8	3,0	3,0
Regular	55	20,4	23,3
Adecuada	117	43,3	66,7
Muy adecuada	90	33,3	100,0
Total	270	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del INDECOPI (INDECOPI).

Elaboración: Propia

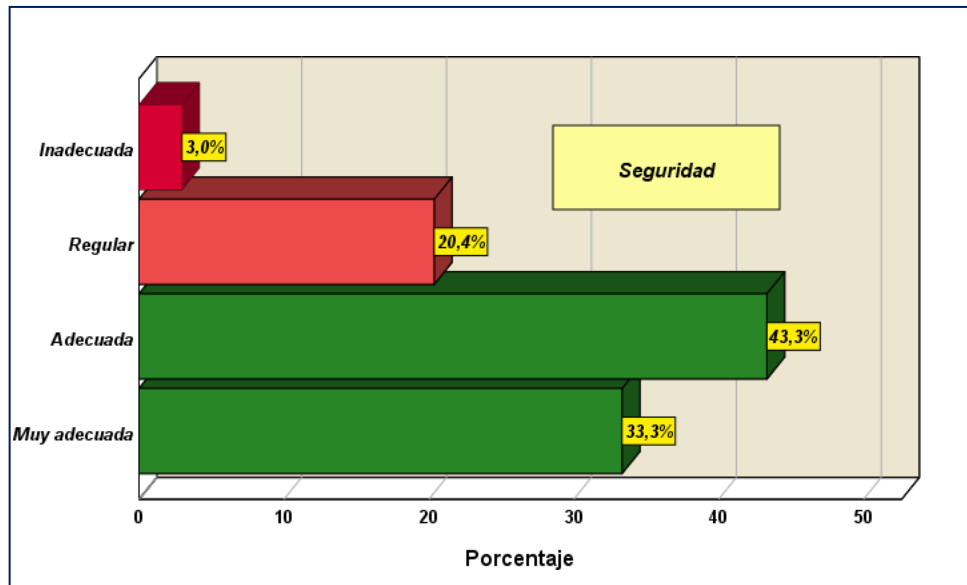


Figura 2 Seguridad de los servidores del INDECOPSI

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del INDECOPSI (INDECOPSI).

Elaboración: Propia

4.1.3.-Tangibilidad de los servidores del INDECOPSI.

La tabla 3 y la figura 3 destacan de manera evidente que, en el análisis de usuarios, se observa una discrepancia en la percepción de la tangibilidad con respecto a la calidad del servicio. En particular, se aprecia que el 1,5% de los usuarios evaluados la califica como inadecuada, mientras que un 11,8% la considera regular. Esto se atribuye a que las oficinas del instituto no presentaban la mejor apariencia y la presentación de los servidores tampoco era la más adecuada. En contraste, para el 55,6% y el 31,1% de los usuarios encuestados, la tangibilidad del instituto se sitúa entre niveles adecuados y muy adecuados. Este contraste refleja una percepción más positiva en términos de la presentación física y la apariencia de las instalaciones y los servidores por parte de una mayoría significativa de los encuestados.

Tabla 3 Tangibilidad de los servidores del INDECOPI

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	4	1,5	1,5
Regular	32	11,8	13,3
Adecuada	150	55,6	68,9
Muy adecuada	84	31,1	100,0
Total	270	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del INDECOPI.
Elaboración: Propia

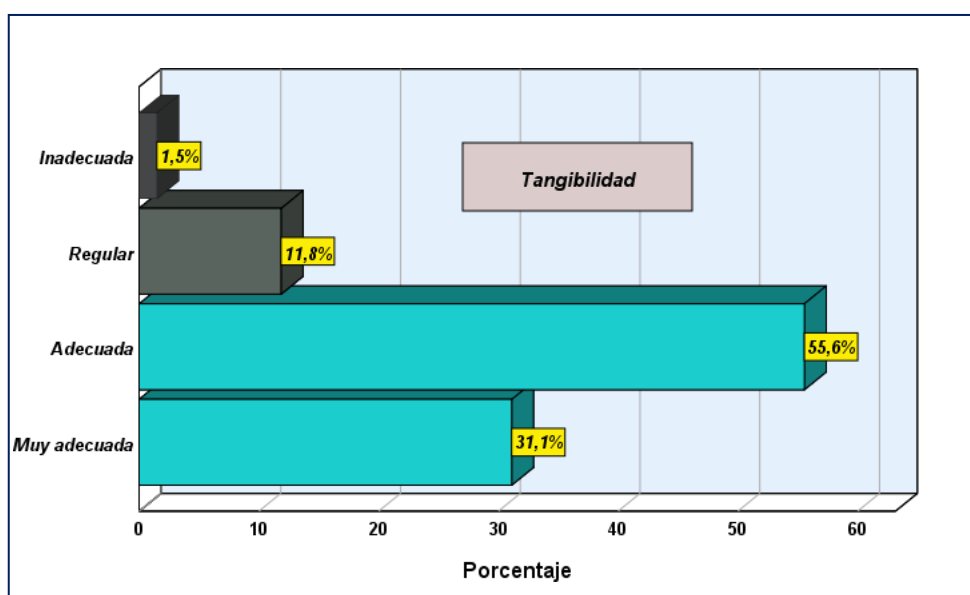


Figura 3 Tangibilidad de los servidores del INDECOPI
Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del INDECOPI.
Elaboración: Propia

4.1.4.- Empatía de los servidores del INDECOPI.

Conforme a lo detallado en la tabla 4 y la figura 4, el 1,9% y el 20,3% de los usuarios en la entrevista indicaron que la empatía en términos de calidad de servicio se percibe como inadecuada o regular. Esto se atribuye a que los servidores no ofrecen una atención óptima ni brindan el mejor cuidado hacia los usuarios. En contraste, el 46,3% y el 31,5% de los usuarios encuestados señalaron que los servidores exhiben un nivel adecuado o muy adecuado de empatía. Estos

resultados resaltan la variabilidad de percepciones entre los usuarios y subrayan la importancia de mejorar la atención y el cuidado hacia los usuarios para fortalecer la empatía en el servicio.

Tabla 4 Empatía de los servidores del INDECOPI

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	5	1,9	1,9
Regular	55	20,3	22,2
Adecuada	125	46,3	68,5
Muy adecuada	85	31,5	100,0
Total	270	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del INDECOPI.
Elaboración: Propia

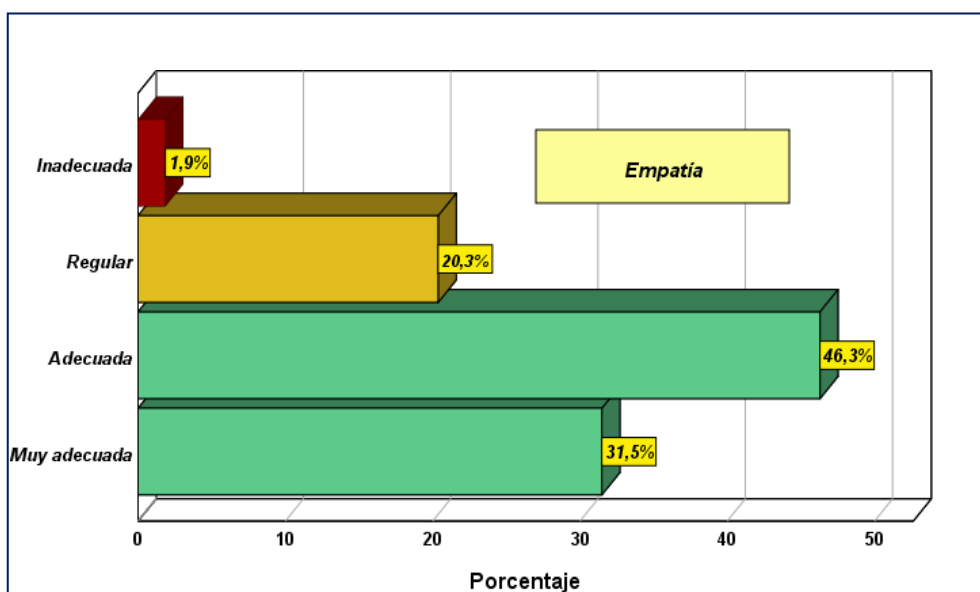


Figura 4 Empatía de los servidores del INDECOPI

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del INDECOPI.
Elaboración: Propia

4.1.5.-Resumen general de la calidad de servicio.

En un análisis integral, se evidencia en la tabla 5 y la figura 5 que, para el 2,6% y el 23,3% de los usuarios del INDECOPI, la calidad del servicio ofrecido por los empleados de la institución se clasifica en niveles considerados como inadecuados o regulares. Sin embargo, es esencial subrayar que el 47,8% y el 26,3% de los

encuestados señalaron que la calidad del servicio brindado por los servidores se encuentra entre niveles adecuados y muy adecuados, respectivamente. Estos resultados resaltan la diversidad de percepciones entre los usuarios y destacan la importancia de abordar áreas específicas con la finalidad de mejorar la calidad del servicio proporcionado por la entidad.

Tabla 5 Resumen general de la calidad de servicio

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	7	2,6	2,6
Regular	63	23,3	25,9
Adecuada	129	47,8	73,7
Muy adecuada	71	26,3	100,0
Total	270	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del INDECOPI.
Elaboración: Propia

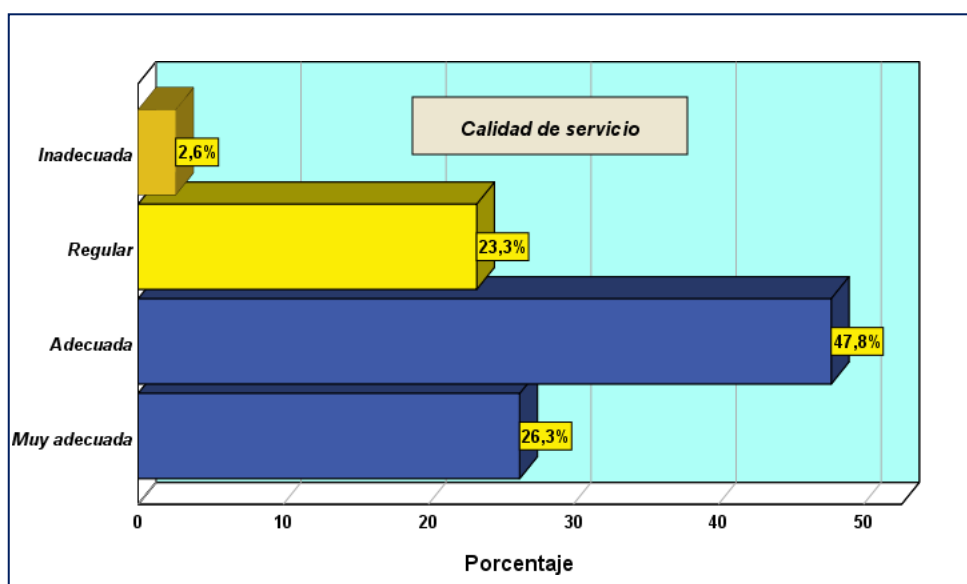


Figura 5 Resumen general de la calidad de servicio

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del INDECOPI.
Elaboración: Propia

4.2.- Gestión de reclamos.

A continuación, se exponen los resultados concernientes a la gestión de reclamos y sus diversos aspectos, desde la perspectiva de los usuarios del INDECOPI.



4.2.1.- Registro del reclamo.

La tabla 6 y la figura 6 muestran que un 1.5% y un 4.4% de los usuarios del INDECOPI expresaron que, el registro del reclamo respecto a la gestión de reclamo es entre muy ineficiente e ineficiente porque los servidores, no prestan la orientación y asistencia técnica al momento de ingresar el reclamo, ni la comunicación en la tramitación de sus reclamos. El 23% indicó que, el registro del reclamo es de calidad regular, en tanto que, para el 44,4% y el 26,7% es calificado como eficiente y muy eficiente.

Tabla 6 Registro del reclamo

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy ineficiente	4	1,5	1,5
Ineficiente	12	4,4	5,9
Regular	62	23,0	28,9
Eficiente	120	44,4	73,3

Muy eficiente	72	26,7	100,0
Total	270	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del INDECOPI.
Elaboración: Propia

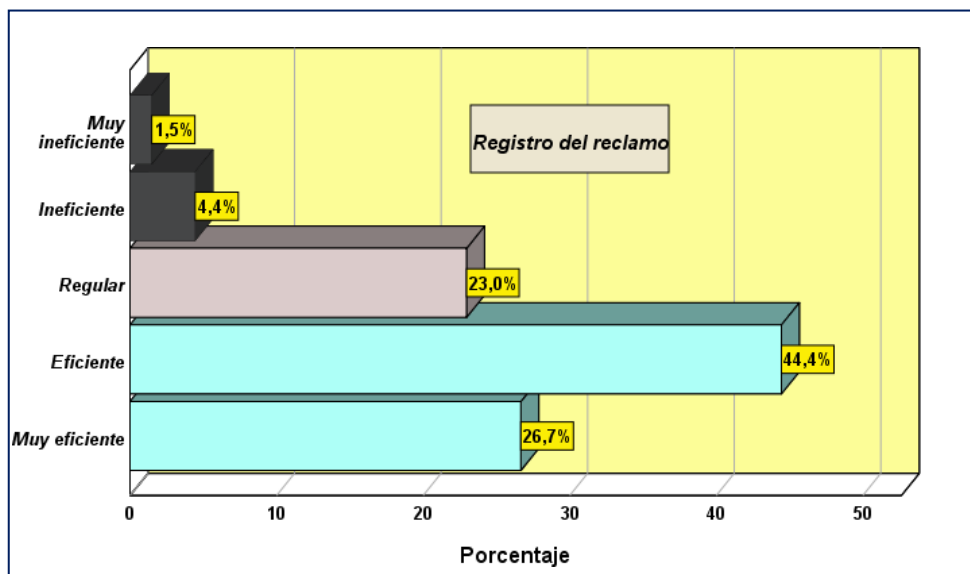


Figura 6 Registro del reclamo

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del INDECOPI.
Elaboración: Propia

4.2.2.- Atención y respuesta del reclamo.

Se aprecia en la tabla 7 y la figura 7 que, para el 0,7% y el 5,6% de los encuestados, la atención y resolución en lo que respecta a la gestión de reclamos se ubica entre muy ineficiente e ineficiente, respectivamente, debido a que no les gusta la forma en que los servidores del INDECOPI atienden sus reclamos, ni como proyectan las posibles respuestas respecto a sus reclamos. Según el 26,7% de los entrevistados, reciben atención y respuestas del reclamo de forma regular, a diferencia, el 42,9% y el 24,1% lo distingue como eficiente y muy eficiente.

Tabla 7 Atención y respuesta del reclamo

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy ineficiente	2	,7	,7
Ineficiente	15	5,6	6,3
Regular	72	26,7	33,0
Eficiente	116	42,9	75,9
Muy eficiente	65	24,1	100,0
Total	270	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del INDECOPI.
Elaboración: Propia

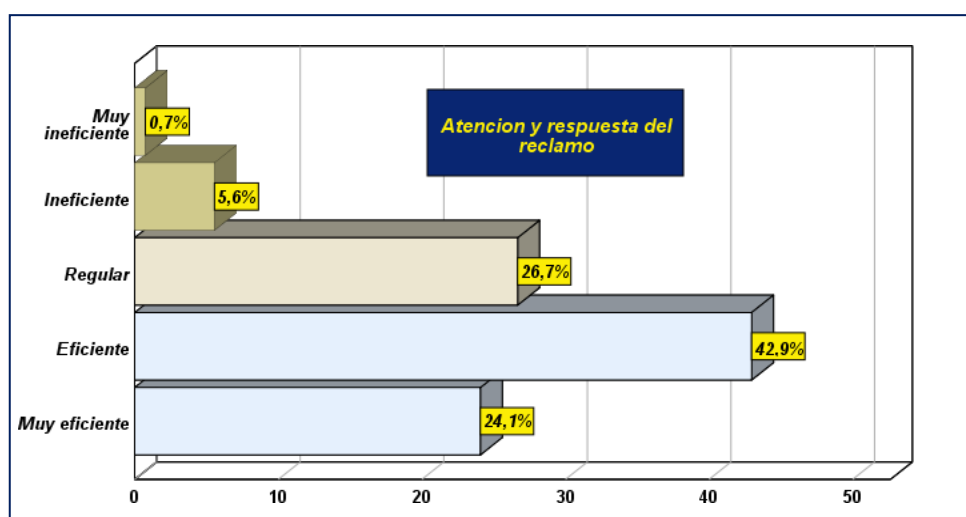


Figura 7 Atención y respuesta del reclamo

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del INDECOPI.
Elaboración: Propia

4.2.3.- Notificación de la respuesta.

En el detallado análisis mostrado en la tabla 8 y la figura 8 que siguen, se pone de manifiesto que, para el 1,1%, el 5,9% y el 23,7% de los usuarios participantes en la encuesta, la notificación de la respuesta relacionada con la gestión de reclamos se clasifica como muy ineficiente, ineficiente y regular, respectivamente. Esta percepción surge a raíz de la noción de que la forma en que el INDECOPI comunica las respuestas a los reclamos, así como el lapso de tiempo que tarda en hacerlo, no se alinea de manera efectiva a las expectativas y requisitos de los usuarios,

generando cierta insatisfacción entre ellos. Es decir, muchos de los individuos o entidades que presentan reclamaciones esperan una comunicación más efectiva, transparente y oportuna por parte de la institución, y sienten que las respuestas actuales no están a la altura de lo que ellos consideran adecuado o esperado en términos de atención y diligencia.

Contrariamente, para el 43% y el 26,3% de los encuestados, la notificación de la respuesta en la entidad se percibe como eficiente y muy eficiente, respectivamente. Los hallazgos obtenidos ponen de manifiesto una amplia gama de opiniones y percepciones entre los usuarios respecto al funcionamiento del INDECOPI. Estas variaciones en las perspectivas resaltan la imperiosa necesidad de enfocarse en aspectos concretos para potenciar tanto la efectividad como la eficiencia en la gestión de reclamos por parte del INDECOPI. La heterogeneidad en las opiniones refuerza la noción de que no existe una solución universalmente aplicable. En su lugar, es esencial adoptar un enfoque más personalizado y minucioso que se adecue a las variadas expectativas y requisitos de los usuarios. Este enfoque personalizado no solo reconoce la singularidad de cada usuario, sino que también se esfuerza por comprender y satisfacer de manera específica sus expectativas y necesidades, proporcionando así una experiencia más completa y satisfactoria.

De esta manera, se puede aspirar a ofrecer un servicio que sea tanto eficiente como plenamente satisfactorio para todos.

Tabla 8 Notificación de la respuesta

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy ineficiente	3	1,1	1,1
Ineficiente	16	5,9	7,0
Regular	64	23,7	30,7
Eficiente	116	43,0	73,7
Muy eficiente	71	26,3	100,0
Total	270	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del INDECOPI.
Elaboración: Propia

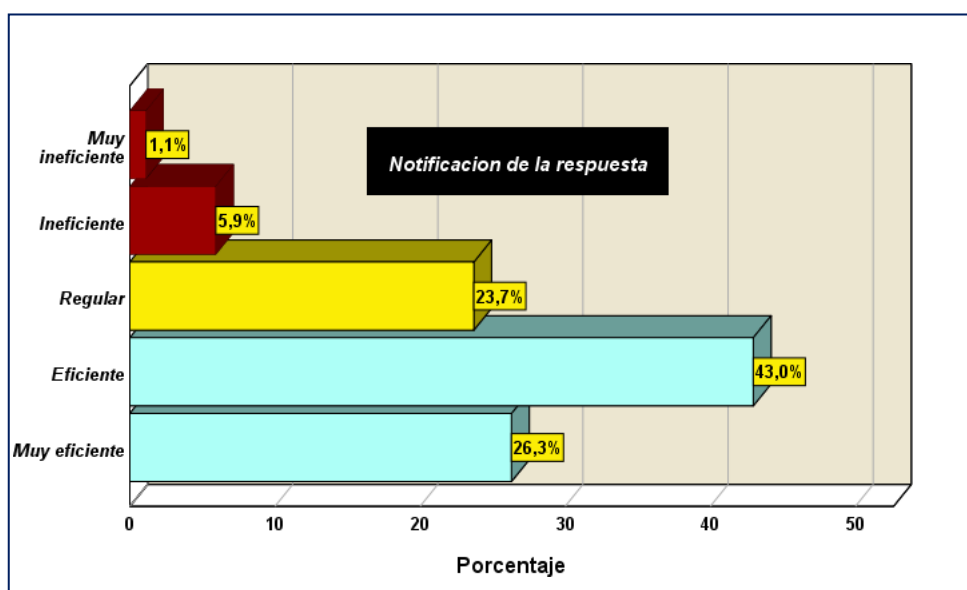


Figura 8 Notificación de la respuesta

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del INDECOPI.
Elaboración: Propia

4.2.4.-Resumen general de la gestión de reclamos.

En líneas generales, se observa en la tabla 9 y la figura 9 que, para el 0,7%, el 5,6% y el 25,6% de los usuarios del INDECOPI, la gestión de reclamos recibe evaluaciones como muy ineficiente, ineficiente y regular, respectivamente. En contraste, el 44,8% y el 23,3% de los encuestados consideran la gestión de reclamos como eficiente y muy eficiente, respectivamente. Estos resultados resaltan la variabilidad de opiniones entre los usuarios en cuanto a la eficacia del procedimiento de manejo de quejas en el INDECOPI, identificando áreas

particulares que podrían optimizarse para obtener mayores beneficios. Estos resultados subrayan la importancia de considerar las distintas perspectivas de los usuarios para implementar mejoras específicas y reforzar el procedimiento de manejo de reclamaciones dentro de la institución.

Tabla 9 Resumen general de la gestión de reclamos

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy ineficiente	2	,7	,7
Ineficiente	15	5,6	6,3
Regular	69	25,6	31,9
Eficiente	121	44,8	76,7
Muy eficiente	63	23,3	100,0
Total	270	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del INDECOPI.
Elaboración: Propia

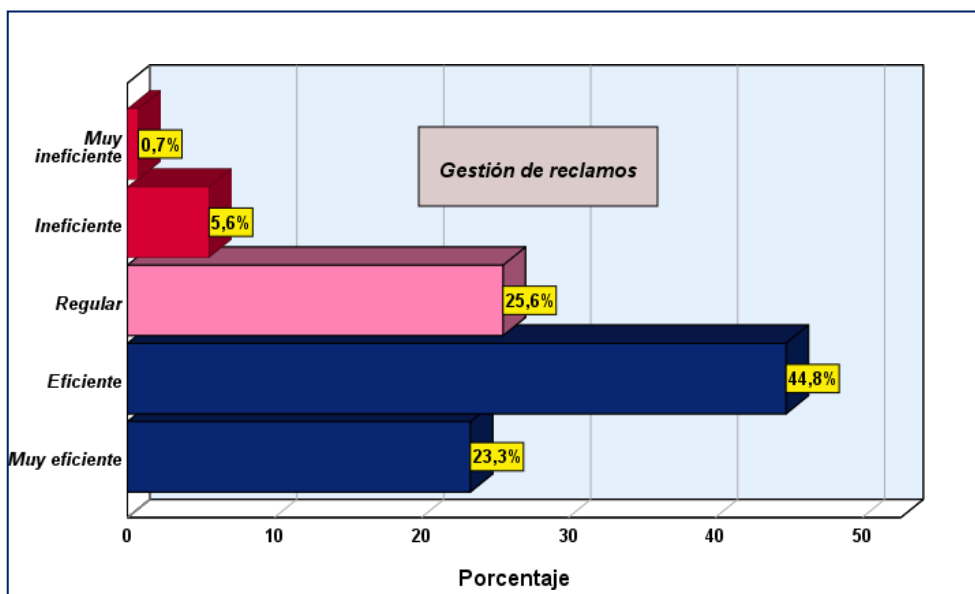


Figura 9 Resumen general de la gestión de reclamos

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del INDECOPI.
Elaboración: Propia

4.3.- Análisis de la calidad de servicio y su relación con la gestión de reclamos del INDECOPI 2021.

A continuación, se puede notar que, el servicio prestado por los funcionarios del INDECOPI es considerado inadecuado por el 2,6% de los usuarios y regular por el 23,3%. Del mismo modo, el 0,7% lo califica como muy ineficiente, el 5,6% como ineficiente y el 25,6% como regular en cuanto a la gestión de reclamos.

Tabla 10 Análisis de la calidad de servicio y su relación con la gestión de reclamos del INDECOPI

		Gestión de reclamos					Total
		Muy ineficiente	Ineficiente	Regular	Eficiente	Muy eficiente	
Calidad de servicio	Inadecuada	0,4%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%
	Regular	0,4%	3,3%	18,5%	1,1%	0,0%	23,3%
	Adecuada	0,0%	0,0%	7,0%	38,9%	1,9%	47,8%
	Muy adecuada	0,0%	0,0%	0,0%	4,8%	21,5%	26,3%
Total		0,7%	5,6%	25,6%	44,8%	23,3%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del INDECOPI.

Elaboración: Propia

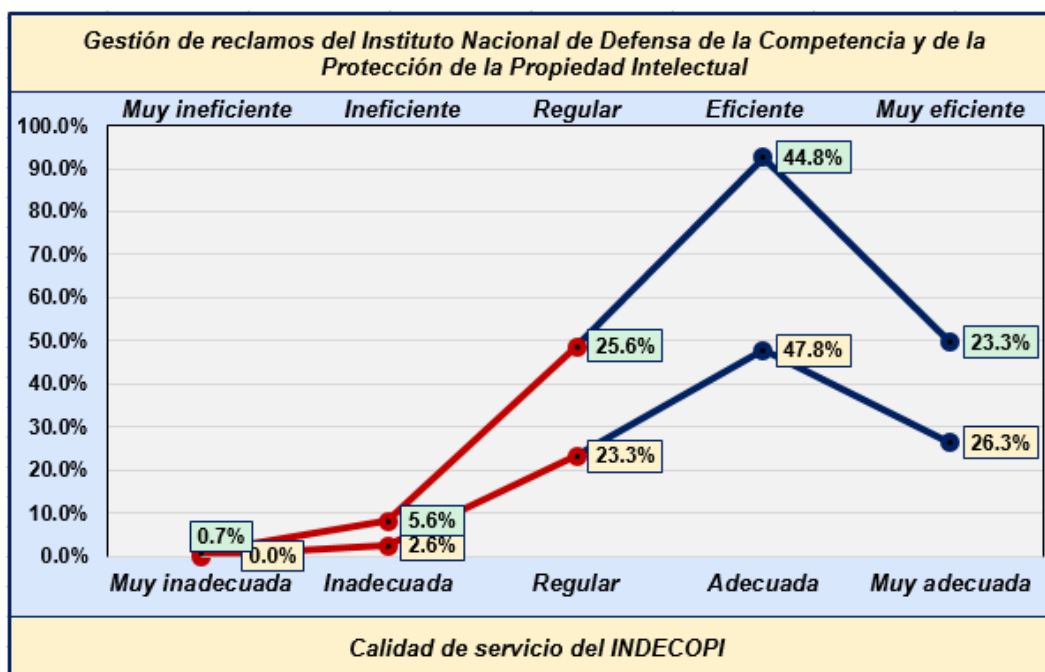


Figura 10 Análisis de la calidad de servicio y su relación con la gestión de reclamos del INDECOPI

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del INDECOPI.

Elaboración: Propia

En el actual análisis de chi cuadrado (ver Tabla 11), se constató una conexión entre la calidad de servicio y la gestión de reclamos del INDECOPI, evidenciándose una relación, con un $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha 0,05$, este resultado señala que la calidad de servicio está relacionada con la gestión de reclamos del INDECOPI. En resumen, cuando se percibe que la calidad de servicio es adecuada, existe una probabilidad más elevada de que la administración de reclamos realizada por el INDECOPI sea eficiente.

Tabla 11 Análisis chi cuadrado de la calidad de servicio y la gestión de reclamos del INDECOPI

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	433,599 ^a	12	,000
Razón de verosimilitud	365,661	12	,000
Asociación lineal por lineal	204,071	1	,000
N de casos válidos	270		

a. 10 casillas (50.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .05.

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del INDECOPI.

Elaboración: Propia

4.3.1.- Calidad de servicio y su relación con el registro del reclamo del INDECOPI 2021.

En la tabla 12 y la figura 11, se encontró que el 2,6% y el 23,3% de los usuarios del INDECOPI, perciben que calidad de servicio brindado por los colaboradores del instituto se encuentra en el rango de inadecuado a regular, respectivamente. Además, un 1,5%, un 4,4% y un 23% de los encuestados, mencionaron que el proceso de registro del reclamo ha sido evaluado como muy ineficiente, ineficiente y regular, respectivamente.

Tabla 12 Calidad de servicio y su relación con el registro del reclamo del INDECOPI

		Registro del reclamo del INDECOPI					Total
		Muy ineficiente	Ineficiente	Regular	Eficiente	Muy eficiente	
Calidad de servicio	Inadecuada	0,4%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%
	Regular	1,1%	2,2%	18,9%	1,1%	0,0%	23,3%
	Adecuada	0,0%	0,0%	4,1%	39,6%	4,1%	47,8%
	Muy adecuada	0,0%	0,0%	0,0%	3,7%	22,6%	26,3%
Total		1,5%	4,4%	23,0%	44,4%	26,7%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del INDECOPI.
Elaboración: Propia

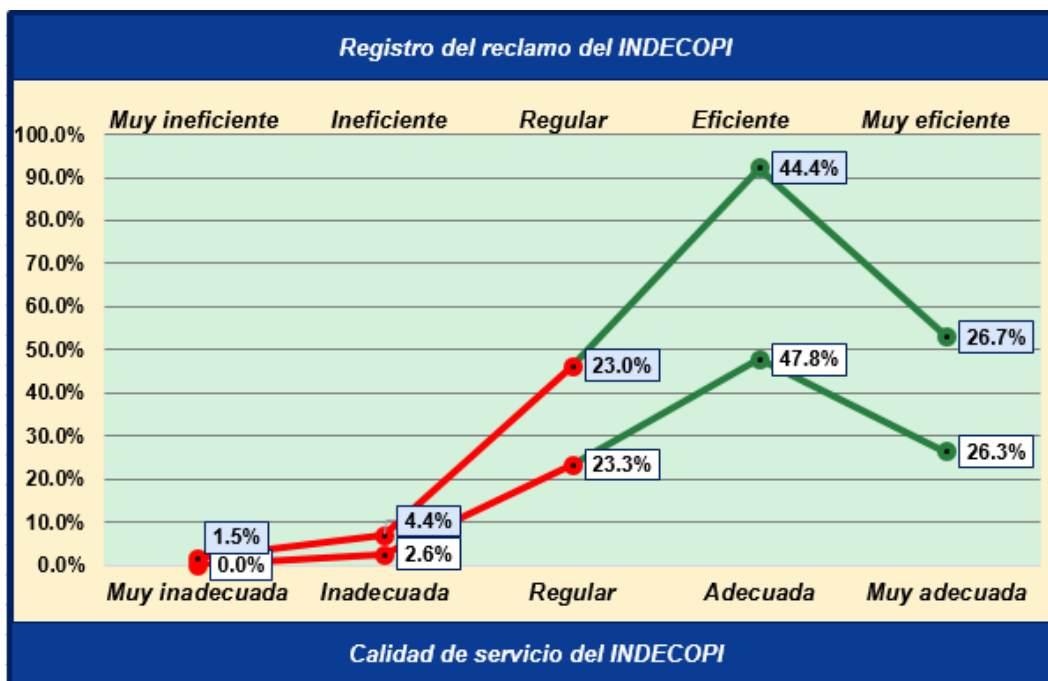


Figura 11 Calidad de servicio y su relación con el registro del reclamo del INDECOPI

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del INDECOPI.

Elaboración: Propia

En el análisis chi cuadrado actual (consultar Tabla 13), se demuestra una relación entre la calidad de servicio y el registro de reclamos en el INDECOPI, evidenciando una asociación, con un $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha 0,05$, esto indica que la calidad de servicio está conectada al proceso de registro de reclamos en el INDECOPI. En términos más sencillos, si se considera que el servicio es de buena calidad, es probable que el registro de reclamos en el INDECOPI se realice de manera eficaz.

Tabla 13 Análisis chi cuadrado de la calidad de servicio y el registro del reclamo del INDECOPI

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	464,966 ^a	12	,000
Razón de verosimilitud	377,710	12	,000
Asociación lineal por lineal	203,444	1	,000
N de casos válidos	270		

a. 10 casillas (50.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .10.

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del INDECOPI.

Elaboración: Propia

4.3.2.- Calidad de servicio y su relación con la atención y respuesta del reclamo del INDECOPI 2021.

En la tabla 14 y la figura 12, se presenta que el 2,6% y el 23,3% de los usuarios del INDECOPI tienen percepciones de la calidad de servicio de los funcionarios del instituto como inadecuada y regular, respectivamente. Asimismo, el 0,7%, el 5,6%, y el 26,7% de los encuestados señalan que la atención y las respuestas durante el proceso de reclamación han sido muy ineficientes, ineficientes y regulares, respectivamente. Estos datos evidencian diversos niveles de descontento en cuanto a la calidad de servicio y la gestión de reclamos llevada a cabo por los servidores del INDECOPI, indicando áreas específicas que podrían ser objeto de mejoras.

Tabla 14 Calidad de servicio y su relación con la atención y respuesta del reclamo del INDECOPI

		Atención y respuesta del reclamo del INDECOPI					Total
		Muy ineficiente	Ineficiente	Regular	Eficiente	Muy eficiente	
Calidad de servicio	Inadecuada	0,4%	1,9%	0,4%	0,0%	0,0%	2,6%
	Regular	0,4%	3,3%	18,9%	0,7%	0,0%	23,3%
	Adecuada	0,0%	0,4%	7,4%	36,7%	3,3%	47,8%
	Muy adecuada	0,0%	0,0%	0,0%	5,6%	20,7%	26,3%
Total		0,7%	5,6%	26,7%	43,0%	24,1%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del INDECOPI.
Elaboración: Propia

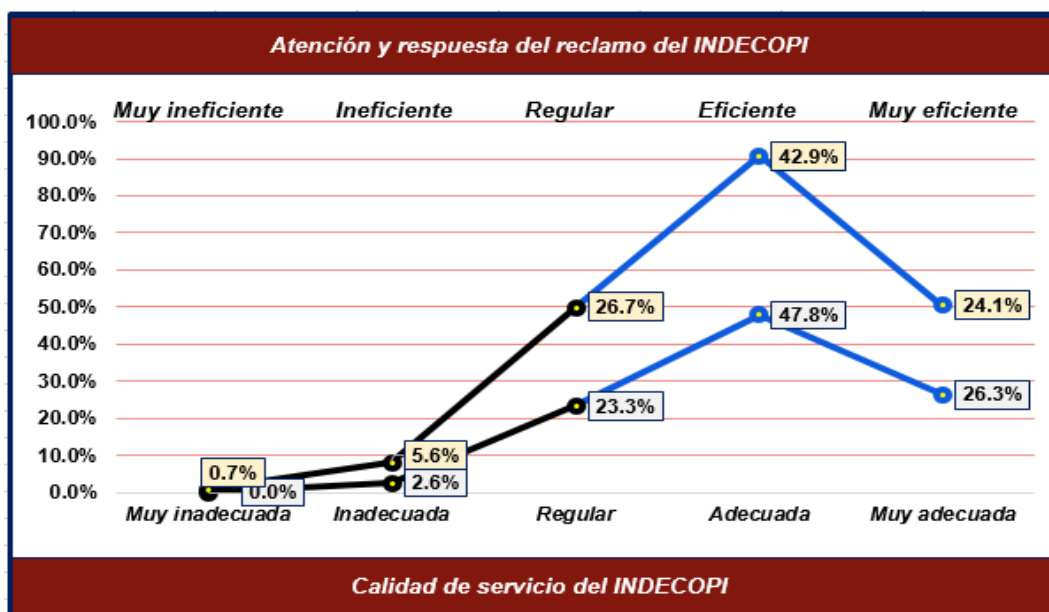


Figura 12 Calidad de servicio y su relación con la atención y respuesta del reclamo del INDECOPI

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del INDECOPI.

Elaboración: Propia

En el análisis presentado, es evidente una relación significativa entre la calidad de la prestación del servicio y su habilidad de respuesta a las quejas por parte del INDECOPI., y se identifica una asociación, con un $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha 0,05$, esta estadística indica que la eficiencia con la que el INDECOPI aborda y responde a las reclamaciones está estrechamente ligada a la calidad del servicio proporcionado. En síntesis, mantener un estándar elevado en la calidad del servicio no solo beneficia directamente a los usuarios, sino que también potencia una respuesta efectiva y oportuna por parte del INDECOPI ante cualquier inconveniente o reclamación. Estos hallazgos se encuentran especificados en la tabla 15:

Tabla 15 Análisis chi cuadrado de la calidad de servicio y la atención y respuesta del reclamo del INDECOPI

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	376,428 ^a	12	,000
Razón de verosimilitud	330,138	12	,000
Asociación lineal por lineal	191,923	1	,000
N de casos válidos	270		

a. 10 casillas (50.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .05.

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del INDECOPI.

4.3.3.- Calidad de servicio y su relación con la notificación de la respuesta del INDECOPI 2021.

Los datos proporcionados en la tabla 16 y la figura 13 indican que, de acuerdo con la información recopilada, la calidad del servicio proporcionado por los empleados del INDECOPI es considerada inadecuada por el 2,6% de los usuarios y regular por el 23,3%. Asimismo, el 1,1% opina que la notificación de las respuestas ha sido muy ineficiente, el 5,9% la califica como ineficiente y el 23,7% la ve como regular.

Tabla 16 Calidad de servicio y su relación con la notificación de la respuesta del INDECOPI

		Notificación de la respuesta del INDECOPI					Total
		Muy ineficiente	Ineficiente	Regular	Eficiente	Muy eficiente	
Calidad de servicio	Inadecuada	0,4%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%
	Regular	0,7%	3,7%	16,7%	2,2%	0,0%	23,3%
	Adecuada	0,0%	0,0%	7,0%	35,9%	4,8%	47,8%
	Muy adecuada	0,0%	0,0%	0,0%	4,8%	21,5%	26,3%
Total		1,1%	5,9%	23,7%	43,0%	26,3%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del INDECOPI.
Elaboración: Propia

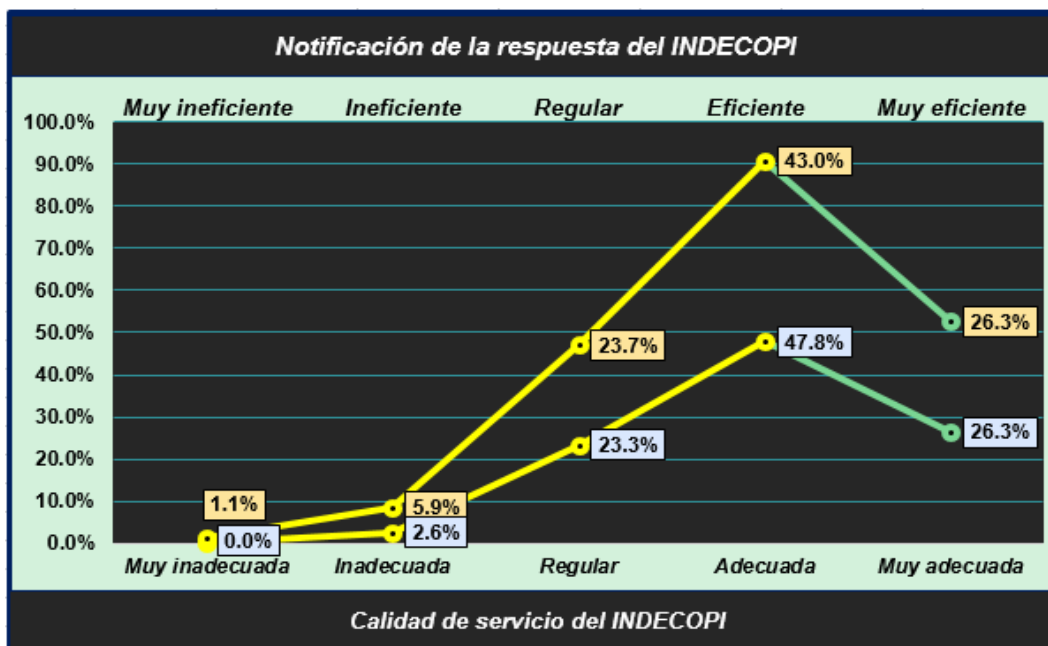


Figura 13 Calidad de servicio y su relación con la notificación de la respuesta del INDECOPI

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del INDECOPI.

Elaboración: Propia

En el análisis proporcionado, se destaca claramente una relación notable entre la calidad sobresaliente en la entrega de servicios y la capacidad de respuesta efectiva a las reclamaciones por parte del INDECOPI. cómo se evidencia en el chi cuadrado (ver Tabla 17), con un $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha 0,05$, esto indica que la conexión entre la calidad del servicio y la notificación de respuestas por parte del INDECOPI es estadísticamente significativa. En conclusión, la eficacia en la notificación de respuestas por parte del INDECOPI guarda una relación directa con la prestación de un servicio de alta calidad.

Tabla 17 Análisis chi cuadrado de la calidad de servicio y la notificación de la respuesta del INDECOPI	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	371,352 ^a	12	,000
Razón de verosimilitud	317,150	12	,000
Asociación lineal por lineal	187,694	1	,000
N de casos válidos	270		

a. 10 casillas (50.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .08.

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del INDECOPI.

Elaboración: Propia

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En el estudio realizado por Atocha (2017) bajo el título “Percepción del usuario externo sobre la calidad de servicio de dos gerencias Municipalidad de Villa El Salvador 2017”, halló lo siguiente:

Con respecto a la dimensión empatía, el 8,55% de los usuarios externos, percibió un nivel bajo, 37,61% nivel medio y 53,85% indicaron nivel alto de la empatía respecto al servicio que brinda la gerencia de rentas de la Municipalidad de Villa el Salvador

En ese estudio reveló que el 22,2% de los usuarios que participaron en la encuesta expresaron que la empatía en términos de calidad de servicio no cumple con sus expectativas, en contraste con los hallazgos de Atocha (2017), se puede observar, una mejor percepción de empatía en el estudio actual.

Dentro del estudio de Atocha (2017) titulada “Percepción del usuario externo sobre la calidad de servicio de dos gerencias Municipalidad de Villa El Salvador 2017”, se encontró lo siguiente:

En cuanto a la dimensión seguridad, el 7,69% experimentó una percepción baja, el 31,62% experimentó una percepción media y el 60,68% señaló una percepción alta.

Este análisis puso de manifiesto que la opinión acerca de la seguridad en relación a calidad del servicio entre los usuarios del INDECOPI varía entre niveles considerados inadecuados y regulares, abarcando un rango del 23,4% al 20,4%, porque, los servidores demuestran poca cortesía, e inspiran poca seguridad para

gestionar sus problemas en el instituto. Por otra parte, el 43,3% y el 33,3% de los encuestados, expresaron que, la seguridad que demuestran los funcionarios de la entidad figura entre adecuada y muy adecuada.

Según el estudio realizado por Cancio (2019) bajo el título "Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Educación, 2017", se halló que:

El 58,6% se ubica en el nivel medio, en lo que respecta a su percepción sobre la calidad de servicio, seguido por el 41,0% que se ubica en el nivel bajo, observándose el 0,5% que se ubica en el nivel alto.

En este estudio, el 25,9% del público encuestado, la calidad del servicio de los funcionarios del INDECOPI no cumple con los estándares adecuados, encontrándose diferencias con la investigación de Cancio (2019), donde se evidencia mayor deficiencia en la excelencia de la atención.

A continuación, en la investigación realizada por Cancio (2019) con el título "Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Educación, 2017", también se encontró que:

El 64,6% se ubica en el nivel medio en lo que respecta a su percepción sobre la fiabilidad, seguido por el 34,6% que se ubica en el nivel bajo, observándose el 1,1% que se ubica en el nivel alto.

Para el presente trabajo investigativo, el 30% del público encuestado, la fiabilidad en cuanto a la calidad de servicio es deficiente, dado que no cuentan con la

habilidad para solucionar situaciones o dificultades. Asimismo, demuestran poco interés y confianza hacia los usuarios. Siendo este porcentaje menor al resultado de Cancio (2019), en su investigación.

De igual manera, Huaita (2018) en su investigación llamada “Relación de la gestión de quejas o reclamos y mejora de la satisfacción del usuario en la Dirección del trabajo y promoción del empleo, Tarapoto 2018”, encontró que:

Según los resultados, el 55% de los usuarios considera que la Gestión de quejas y reclamos es inadecuada, mientras que el 27% la percibe como regular.

En este trabajo investigativo, el 31,9% de los usuarios del INDECOPI, el manejo de los reclamos no fue eficiente; este porcentaje es inferior a lo que Huaita (2018) encontró en su investigación, donde hubo más insatisfacción con la administración de quejas y reclamaciones.

CONCLUSIONES

PRIMERA La calidad del servicio en el INDECOPI está vinculada con la gestión de reclamos. Este resultado se puede observar en el 30% de los usuarios entrevistados, quienes indicaron que, la fiabilidad respecto a la calidad de servicio no es adecuada. Asimismo, el 23,4% de los usuarios señalaron que, la seguridad respecto a la calidad de servicio no es adecuada. Según el 22,2%, la empatía respecto a la calidad de servicio no es adecuada.

SEGUNDA: El registro del reclamo en el INDECOPI guarda está relacionada con la calidad del servicio. Asimismo, se tiene que el 28,9% de los usuarios del INDECOPI, manifestaron que, el registro del reclamo respecto a la gestión de reclamo no es eficiente porque los servidores, no prestan la orientación y asistencia técnica al momento de ingresar el reclamo, ni la comunicación en la tramitación de sus reclamos.

TERCERA: La atención y la respuesta de las reclamaciones del INDECOPI están estrechamente ligadas a la calidad del servicio. Encontrándose que, el 33% de los usuarios entrevistados, señalaron que la atención y respuestas del reclamo respecto a la gestión de reclamo no es eficiente porque, la forma en que los servidores del INDECOPI atienden sus reclamos, y la proyección que le dan los servidores, sobre las posibles respuestas de su reclamo no es la adecuada.

CUARTA La notificación de la respuesta por parte del INDECOPI guarda una relación directa con la calidad del servicio. Además, se observa que el 30,7% del público encuestado, no considera eficiente dicha notificación de la respuesta en relación con la gestión de la reclamación. Esto se debe a la forma en que el INDECOPI notifica esas respuestas y el tiempo que toma para hacerlo, lo cual no se considera adecuado.

RECOMENDACIONES

A las autoridades del INDECOPI, se les recomienda:

PRIMERA: Optimizar la calidad de servicio, mediante lo siguiente:

- Mejorar los sistemas informáticos y capacitar a los servidores en el manejo para fomentar el trabajo remoto y de esta forma, mitigar su impacto evitando la propagación del virus, y reactivando de manera segura, los servicios brindados por la institución. La consecuencia será que los colaboradores podrán resolver a los usuarios sus quejas y reclamos de manera eficiente, generando mayor confianza al momento de su atención.
- Realizar talleres que permitan mejorar la empatía y manejo de stress de los servidores; para que de esta forma se incremente la cortesía y se de mayor seguridad al usuario.
- Respecto de la infraestructura sedes desconcentradas de la institución incluidas las de las sedes regionales, estas deben contar con locales que estén en conformidad con las regulaciones vigentes de defensa civil (medidas de seguridad y protocolos correspondientes) y acceso a personas con discapacidad; incluyendo la mejora la apariencia de las instalaciones de las oficinas de INDECOPI (uniformidad en todas sus sedes).
- Brindar uniforme a los servidores que tienen contacto directo con los ciudadanos a fin de proyectar los valores propuestos por la entidad y que los colaboradores se identifiquen con ella; asimismo, posicionar los servicios brindados ante la ciudadanía.

SEGUNDA:

- Mejorar el sistema de registro de reclamos del INDECOPI para evitar la comisión de errores y capacitar a los servidores a fin de que estos puedan optimizar la orientación prestada a los usuarios al momento de ingresar su reclamo. Asimismo, servirá para mejorar con los usuarios, la comunicación durante la tramitación de sus reclamos.

TERCERA:

- Brindar de manera periódica entrenamientos a los colaboradores con el propósito la calidad de atención en el manejo de las reclamaciones, así como la proyección que le dan a los usuarios sobre las posibles respuestas de su reclamo. Del mismo modo, capacitar a los servidores para que puedan ilustrar mejor a los usuarios acerca de los medios de prueba que puedan aportar al INDECOPI sobre su caso.

CUARTA:

- Optimizar la forma en la que notifican la respuesta de los reclamos, y reducir el tiempo de espera de las respuestas a los reclamos.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilera, S. (2018). "Proceso de adquisición y proveedores: diagnóstico y propuestas de mejora a la gestión de reclamos en las municipalidades, de la provincia de Concepción". *Seminario, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de Concepción*, 1-174.
- Arenal, C. (2019). *Gestión de la atención al cliente / consumidor. UF0036*. (M. Á. Ladrón , Ed.)
- Atocha, E. (2017). "Percepción del usuario externo sobre la calidad de servicio de dos gerencias Municipalidad de Villa El Salvador 2017". *Tesis, Universidad César Vallejo* , 1-164.
- Cámara Peruana de Comercio Electrónico CAPECE. (2021). *Reporte Oficial de la Industria Ecommerce en Perú*. Lima, Perú.
- Cancio, T. (2019). "Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Educación, 2017". *Tesis, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle* , 1-152.
- Chinchayán, A. (2018). Percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central Lima, 2017. *Tesis, Universidad César Vallejo*, 1-116.
- Congreso de la República. (2010). *Derechos de los consumidores y relación consumidor-proveedor*. Lima, Perú.
- Esteban, J., & Valega, J. (2015). "Sistema móvil basado en geolocalización para mejorar la gestión de reclamos y averías en Telefónica del Perú". Universidad Nacional de Ucayali , Pucallpa, Perú. Obtenido de <http://www.repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/2294/000002139T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Estrella, C. (2018). Calidad del servicio en el centro de servicio al contribuyente SUNAT - Ate - 2016. *Tesis, Universidad César Vallejo*, 1-118.
- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). "Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile". *Revista Chilena de Ingeniería*, 1-14.
- Guerrero, A. (2018). Propuesta de Gestión de Reclamos para mejorar el funcionamiento del Libro de Reclamaciones Decreto Supremo Nº 042-2011/PCM en Instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas, periodo 2015 2016. *Tesis, Universidad César Vallejo* , 1-82.
- Hernández, C., & Cano, M. (2017). *La importancia del Benchmarking como herramienta para incrementar la calidad en el servicio en las organizaciones*. Veracruz, México. Obtenido de http://148.202.167.116:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/3577/Importancia_benchmarking_como_herramienta.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huaita, C. (2018). "Relación de la gestión de quejas o reclamos y mejora de la satisfacción del usuario en la Dirección del trabajo y promoción del empleo, Tarapoto 2018". *Tesis, Universidad César Vallejo* , 1-73.

- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual . (2021). *Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual*. Lima, Perú. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1940636/Texto%20integrado%20ROF%20Indecopi.pdf>
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual INDECOPI. (2021). El Indecopi impulsará propuesta normativa sobre Comercio Electrónico que beneficie a consumidores y ofrezca predictibilidad a los proveedores. *Artículo*, 1-5. Lima, Perú.
- López, D. (2018). "*Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*". Universidad Católica de Santiago de Guayaquil , Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OCDE. (2020). *Panorama del comercio electrónico*. París.
- Orlandini, I., & Ramos, N. (2017). Aplicación del modelo SERVQUAL en la prestación de servicio de las empresas de transporte aéreo. *Revista Investigación & Negocios*, 1-12.
- PCM. (2019). *Norma técnica para la gestión de calidad de servicios en el sector público*. Lima, Perú.
- PCM. (2020). *Gestión de reclamos en las entidades de la administración pública*. Lima, Perú.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2020). *Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública*. Lima, Perú.
- Puma, P., & Saravia, H. (2020). "Estrategias de comunicación y gestión de reclamos de la agencia autorizada Movistar Boutique Celular S.R.L Arequipa 2019". *Tesis, Facultad de Psicología, Relaciones Industriales y Ciencias de la Comunicación* , 1-158.
- Real Academia Española. (2021). *Real Academia Española*. Obtenido de Real Academia Española: <https://dle.rae.es/dilucidar>
- Secretaría de Gestión Pública. (2021). *Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*. Lima, Perú.
- Solano, J. (2017). "Validez y confiabilidad de una escala de medida para la calidad de servicio de los restaurantes ubicados en la zona turística de Puerto Bolívar". *Universidad y Sociedad* , 1-8.

ANEXO 1: CUESTIONARIO PARA LOS USUARIOS

El cuestionario busca determinar de qué manera la calidad de servicio se relaciona con la gestión de reclamos del INDECOPÍ 2021. Para mejorar la calidad de servicio y la gestión de reclamos.

Instrucciones: Debe seleccionar con (x) una opción de respuesta, por cada afirmación planteada, se le solicita responder a cada uno de ellos honestamente, para conocer su opinión respecto al tema de estudio.

Calidad de servicio	Muy inadecuada	Inadecuada	Regular	Adecuada	Muy adecuada
1.- Considera que, la capacidad de los servidores del INDECOPÍ para resolver sus problemas es					
2.- El interés que demostraron los servidores del INDECOPÍ respecto a su problema es					
3.- La confianza que le generan los servidores del INDECOPÍ al momento de su atención es					
4.- La cortesía que demuestran los servidores del INDECOPÍ al momento de su atención es					
5.- La seguridad que le inspira gestionar sus problemas a través del INDECOPÍ es					
6.- Desde su percepción la apariencia de las instalaciones de las oficinas del INDECOPÍ es					
7.- Considera que la presentación de los servidores del INDECOPÍ es					
8.- La atención prestada por los servidores del INDECOPÍ es					
9.- Desde su punto de vista, el cuidado que tienen los servidores del INDECOPÍ hacia los usuarios es					

Gestión de reclamos	Muy eficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	Muy eficiente
10.- Considera que, la orientación prestada por los servidores del INDECOPI al momento de ingresar su reclamo es					
11.- La comunicación que prestan los servidores del INDECOPI en la tramitación de su reclamo es					
12.- La forma en la que los servidores del INDECOPI atienden su reclamo es					
13.- Desde su percepción el análisis de los medios que usted aportado a INDECOPI sobre su caso ha sido					
14.- La proyección que le dan los servidores del INDECOPI sobre las posibles respuestas de su reclamo es					
15.- La forma en la que INDECOPI notifica la respuesta de su reclamo es					
16.- El tiempo de espera de su respuesta al reclamo en INDECOPI ha sido					

Elaboración: Propia

ANEXO 2: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

II. Datos Generales

- Título de la Investigación: "CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE RECLAMOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL 2021"
- Apellidos y Nombres del experto: FREITAS VELA, FREDDY
- Grado Académico: MBA
- Institución en la que trabaja el experto: INDECOPI
- Cargo que desempeña: DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE OFICINAS REGIONALES
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autores del instrumento: GIRANO CORONADO, CHRISTIAN YAMIL JACINTO INCA, MIKE STEVE
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.				X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X		
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X	
SUBTOTAL						12	35
TOTAL						47	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.7 Excelente

Lima, 25 de octubre del 2021


 FIRMA DEL EXPERTO
 DNI: 09677932

ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

- Título de la Investigación: "CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE RECLAMOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL 2021"
- Apellidos y Nombres del experto: Francisco Jefferson Ruiz Calsin
- Grado Académico: Abogado Magister en Derecho con Mención en Ciencias Penales
- Institución en la que trabaja el experto: INDECOPI
- Cargo que desempeña: Secretario Técnico
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autores del instrumento: GIRANO CORONADO, CHRISTIAN YAMIL JACINTO INCA, MIKE STEVE
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUBTOTAL					8	40
TOTAL					48	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

I. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.8 Excelente

Lima, 25 de octubre del 2021


 FRANCISCO JEFFERSON RUIZ CALSIN
 DNI: 41019530
 SECRETARIO TÉCNICO DE LA COMISIÓN ADSCRITA DE LA OFICINA
 REGIONAL DEL INDECOPI LORETO

ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

I. Datos Generales

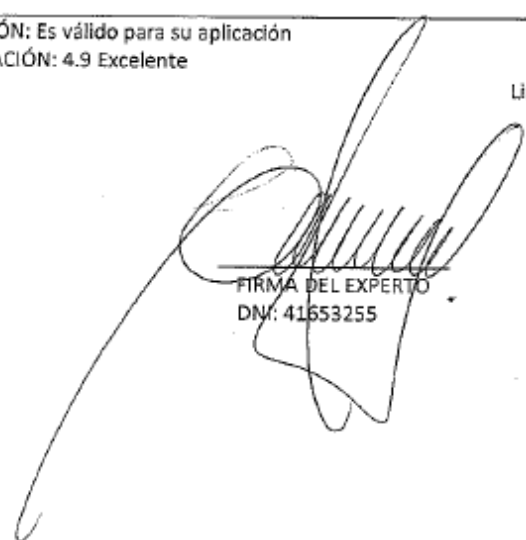
- Título de la Investigación: "CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE RECLAMOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL 2021"
- Apellidos y Nombres del experto: VELA VERGARA, JOSE CARLOS
- Grado Académico: ABOGADO
- Institución en la que trabaja el experto: INDECOPI
- Cargo que desempeña: SECRETARIO TÉCNICO DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL INDECOPI LIMA NORTE
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autores del instrumento: GIRANO CORONADO, CHRISTIAN YAMIL
JACINTO INCA, MIKE STEVE
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

		MUY DEFICIENTE (1)	DEFICIENTE (2)	ACEPTABLE (3)	BUENA (4)	EXCELENTE (5)
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUBTOTAL					4	45
TOTAL						49

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.9 Excelente

Lima, 25 de octubre del 2021


 FIRMA DEL EXPERTO
 DN: 41653255

ANEXO 5: BASE DE DATOS

	P 1	P 2	P 3	F bil	F bil	P 4	P 5	S e g.	S e g.	P 6	P 7	T n.	T n.	P 8	P 9	E p.	E p.	C d.	C d.	P 0.	P 1.	R e g.	R e g.	P 2.	P 3.	P 4.	A n.	A n.	P 5.	P 6.	N o i f.	N o i f.	C e s t.	C e s t.
1	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
2	4	4	4	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	4	4	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	4,22	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
3	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	4	4	4,00	4,00	4,71	5,00
4	4	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3,56	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	3	3,67	4,00	4	3	3,50	4,00	3,57	4,00
5	3	4	4	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3	3,33	3,00	4	4	4,00	4,00	3,71	4,00
6	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
7	4	4	4	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	5	4	4,50	5,00	4	4	4,00	4,00	4,22	4,00	5	4	4,50	5,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,14	4,00
8	4	4	4	4,00	4,00	5	5	5,00	5,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,22	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	4,14	4,00
9	3	3	2	2,67	3,00	2	3	2,50	3,00	4	4	4,00	4,00	2	2	2,00	2,00	2,78	3,00	2	2	2,00	2,00	3	3	2	2,67	3,00	2	2	2,00	2,00	2,29	2,00
10	3	3	3	3,00	3,00	3	2	2,50	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	2,89	3,00	2	3	2,50	3,00	3	4	3	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
11	3	2	3	2,67	3,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3,11	3,00	3	3	3,00	3,00	3	2	3	2,67	3,00	3	2	2,50	3,00	2,71	3,00
12	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3,11	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
13	4	3	3	3,33	3,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	5	3	4,00	4,00	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3	3,33	3,00	4	2	3,00	3,00	3,43	3,00
14	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
15	3	3	2	2,67	3,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
16	3	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3,33	3,00	4	3	3,50	4,00	4	3	3	3,33	3,00	4	4	4,00	4,00	3,57	4,00
17	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
18	3	3	4	3,33	3,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,67	4,00	4	3	3,50	4,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,14	3,00
19	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3,86	4,00
20	4	4	4	4,00	4,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	4,67	5,00	4	4	4,00	4,00	4	5	4	4,33	4,00	4	3	3,50	4,00	4,00	4,00
21	3	3	4	3,33	3,00	3	4	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	2	2,50	3,00	2,86	3,00
22	2	2	3	2,33	2,00	3	2	2,50	3,00	4	3	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	2,78	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
23	3	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	3,44	3,00	3	2	2,50	3,00	2	2	2	2,00	2,00	4	3	3,50	4,00	2,57	3,00
24	2	2	3	2,33	2,00	3	2	2,50	3,00	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	2,89	3,00	2	2	2,00	2,00	2	4	3	3,00	3,00	3	1	2,00	2,00	2,43	2,00
25	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
26	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3,86	4,00

ANEXO 6: BASE DE DATOS - CONTINUACIÓN

	P 1	P 2	P 3	F 1	F 2	P 4	P 5	S 1	S 2	P 6	P 7	T 1	T 2	P 8	P 9	E 1	E 2	C 1	C 2	P 10	P 11	R 1	R 2	P 12	P 13	P 14	A 1	A 2	P 15	P 16	N 1	N 2	C 3	C 4		
27	4	4	4	4,00	4,00	5	5	5,00	5,00	5	4	4,50	5,00	5	5	5,00	5,00	4,56	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
28	3	3	4	3,33	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,78	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	3	3,67	4,00	3	3	3,00	3,00	3,43	3,00	3,00	
29	4	4	3	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	5	4	4,50	5,00	4,11	4,00	4	4	4,00	4,00	4	5	5	4,67	5,00	4	3	3,50	4,00	4,14	4,00	4,00	
30	4	4	5	4,33	4,00	5	5	5,00	5,00	4	5	4,50	5,00	5	5	5,00	5,00	4,67	5,00	5	4	4,50	5,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,14	4,00	4,00	
31	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3,86	4,00	4,00	
32	3	3	4	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	2	2,50	3,00	2,86	3,00	3,00	
33	2	2	3	2,33	2,00	3	1	2,00	2,00	4	3	3,50	4,00	3	2	2,50	3,00	2,56	3,00	1	1	1,00	1,00	2	3	2	2,33	2,00	4	1	2,50	3,00	2,00	2,00	2,00	
34	4	4	4	4,00	4,00	5	5	5,00	5,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,22	4,00	4	5	4,50	5,00	4	3	3	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	3,57	4,00	4,00	
35	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	2	3	2,67	3,00	3	3	3,00	3,00	2,86	3,00	3,00	
36	3	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3,44	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	2	2,67	3,00	2	2	2,00	2,00	2,57	3,00	3,00	
37	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	2	4	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,56	4,00	4	3	3,50	4,00	4	3	4	3,67	4,00	3	3	3,00	3,00	3,43	3,00	3,00	
38	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
39	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3,89	4,00	4	3	3,50	4,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,14	3,00	3,00	
40	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
41	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	4	4	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	4,67	5,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	4,14	4,00	4,00	
42	3	2	2	2,33	2,00	3	1	2,00	2,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	2,56	3,00	1	2	1,50	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	1,86	2,00	2,00	
43	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,44	3,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	3,14	3,00	3,00	
44	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	4	5	4,50	5,00	4,86	5,00	5,00	
45	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
46	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3,89	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3,71	4,00	4,00	
47	3	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,56	4,00	3	3	3,00	3,00	2	2	3	2,33	2,00	3	2	2,50	3,00	2,57	3,00	3,00	
48	3	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	5	4	4,50	5,00	5	3	4,00	4,00	3,67	4,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	3,14	3,00	3,00	
49	4	4	3	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,89	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
50	3	4	4	3,67	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	3,67	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	2	3,00	3,00	3,57	4,00	4,00	
51	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
52	3	3	3	3,00	3,00	3	2	2,50	3,00	4	3	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	2	2	2,00	2,00	2	3	2	2,33	2,00	2	2	2,00	2,00	2,14	2,00	2,00	

ANEXO 7: BASE DE DATOS- CONTINUACIÓN

	P1	P2	P3	F3 bil	F4 bil	P4	P5	S5 g	S6 g	P6	P7	T7 a	T8 a	P8	P9	E9 p	E9 p	C9 al	C9 al	P0	P1	R1 gi	R1 gi	P2	P3	P4	A4 n	A4 n	P5	P6	N6 ifi	N6 ifi	C6 st	C6 st
53	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3	3	4	3,33	3,00	4	3	3,50	4,00	3,57	4,00
54	2	2	2	2,00	2,00	2	3	2,50	3,00	4	3	3,50	4,00	3	2	2,50	3,00	2,56	3,00	1	2	1,50	2,00	2	3	2	2,33	2,00	2	2	2,00	2,00	2,00	2,00
55	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3,22	3,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1,00	1,00
56	3	3	2	2,67	3,00	3	1	2,00	2,00	3	4	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	2,89	3,00	1	1	1,00	1,00	2	4	2	2,67	3,00	1	1	1,00	1,00	1,71	2,00
57	4	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,89	4,00	3	3	3,00	3,00	4	3	3	3,33	3,00	4	4	4,00	4,00	3,43	3,00
58	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
59	2	2	2	2,00	2,00	2	1	1,50	2,00	3	4	3,50	4,00	3	2	2,50	3,00	2,33	2,00	2	2	2,00	2,00	2	1	2	1,67	2,00	3	1	2,00	2,00	1,86	2,00
60	3	3	2	2,67	3,00	3	2	2,50	3,00	4	3	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	2	2	2,00	2,00	2,71	3,00
61	3	3	4	3,33	3,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3,56	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
62	2	3	3	2,67	3,00	3	2	2,50	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	2,78	3,00	3	3	3,00	3,00	3	2	2	2,33	2,00	3	2	2,50	3,00	2,57	3,00
63	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
64	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
65	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
66	4	4	4	4,00	4,00	2	4	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,78	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
67	4	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	5	3	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3	3	4	3,33	3,00	4	3	3,50	4,00	3,57	4,00
68	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	3	3,67	4,00	4	3	3,50	4,00	3,71	4,00
69	4	4	4	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	5	4	4,50	5,00	5	5	5,00	5,00	4,44	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
70	3	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3,22	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
71	2	2	2	2,00	2,00	3	1	2,00	2,00	3	2	2,50	3,00	3	2	2,50	3,00	2,22	2,00	2	2	2,00	2,00	2	3	3	2,67	3,00	2	2	2,00	2,00	2,29	2,00
72	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	4	5	4,67	5,00	5	5	5,00	5,00	4,86	5,00
73	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
74	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
75	3	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,11	3,00	2	2	2,00	2,00	2	3	3	2,67	3,00	3	3	3,00	3,00	2,57	3,00
76	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
77	3	4	3	3,33	3,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,67	4,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3,57	4,00
78	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00

ANEXO 8: BASE DE DATOS - CONTINUACIÓN

	P1	P2	P3	F3	F4	P4	P5	S5	S6	P6	P7	T7	T8	P8	P9	E9	E10	C10	C11	P11	P12	R12	R13	P13	P14	P15	A15	A16	P16	P17	N17	N18	C18	C19
79	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3,11	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
80	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
81	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
82	4	4	5	4,33	4,00	4	5	4,50	5,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,22	4,00	5	4	4,50	5,00	4	3	4	3,67	4,00	3	3	3,00	3,00	3,71	4,00
83	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	4	5	4,50	5,00	4,89	5,00	5	5	5,00	5,00	5	4	4	4,33	4,00	4	5	4,50	5,00	4,57	5,00
84	4	4	3	3,67	4,00	3	4	3,50	4,00	5	4	4,50	5,00	4	4	4,00	4,00	3,89	4,00	3	4	3,50	4,00	3	4	4	3,67	4,00	4	3	3,50	4,00	3,57	4,00
85	2	2	2	2,00	2,00	4	2	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	2	2	2,00	2,00	2,56	3,00	3	2	2,50	3,00	2	5	2	3,00	3,00	2	2	2,00	2,00	2,57	3,00
86	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
87	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
88	4	4	4	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,11	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3,86	4,00
89	3	3	4	3,33	3,00	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	3,14	3,00
90	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
91	4	4	5	4,33	4,00	5	4	4,50	5,00	5	5	5,00	5,00	5	4	4,50	5,00	4,56	5,00	4	4	4,00	4,00	4	5	5	4,67	5,00	5	5	5,00	5,00	4,57	5,00
92	4	4	3	3,67	4,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3	3,33	3,00	4	3	3,50	4,00	3,57	4,00
93	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
94	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	5	5	5,00	5,00	5	5	4	4,67	5,00	5	2	3,50	4,00	4,43	4,00
95	4	4	5	4,33	4,00	5	5	5,00	5,00	4	4	4,00	4,00	5	5	5,00	5,00	4,56	5,00	4	5	4,50	5,00	4	4	4	4,00	4,00	5	5	5,00	5,00	4,43	4,00
96	1	1	2	1,33	1,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	1	3	2,00	2,00	1,78	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2,00	2,00
97	5	5	4	4,67	5,00	5	4	4,50	5,00	4	4	4,00	4,00	5	5	5,00	5,00	4,56	5,00	4	5	4,50	5,00	5	5	5	5,00	5,00	4	4	4,00	4,00	4,57	5,00
98	5	5	4	4,67	5,00	4	4	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	4	4	4,00	4,00	4,33	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	5	5	5,00	5,00	4,29	4,00
99	3	5	5	4,33	4,00	5	4	4,50	5,00	5	5	5,00	5,00	5	4	4,50	5,00	4,56	5,00	4	4	4,00	4,00	5	4	4	4,33	4,00	5	5	5,00	5,00	4,43	4,00
100	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	5	5	5,00	5,00	4	4	4,00	4,00	4,22	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	5	4,50	5,00	4,14	4,00
101	4	5	4	4,33	4,00	5	4	4,50	5,00	5	4	4,50	5,00	5	4	4,50	5,00	4,44	4,00	5	4	4,50	5,00	5	4	5	4,67	5,00	4	5	4,50	5,00	4,57	5,00
102	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
103	3	3	4	3,33	3,00	4	3	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	3,44	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
104	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	5	4,50	5,00	4	5	4	4,33	4,00	5	4	4,50	5,00	4,43	4,00

ANEXO 9: BASE DE DATOS - CONTINUACIÓN

	P 1	P 2	P 3	F 4	F 5	P 6	P 7	S 8	S 9	P 10	P 11	T 12	T 13	P 14	P 15	E 16	E 17	C 18	C 19	P 20	P 21	R 22	R 23	P 24	P 25	P 26	A 27	A 28	P 29	P 30	N 31	N 32	C 33	C 34
105	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
106	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
107	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
108	3	4	3	3,33	3,00	4	3	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	3,44	3,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,86	4,00
109	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
110	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3,11	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
111	4	3	4	3,67	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,78	4,00	4	4	4,00	4,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,29	3,00
112	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
113	4	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	3,78	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3,71	4,00
114	4	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3,44	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
115	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
116	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
117	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
118	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
119	5	1	1	2,33	2,00	1	5	3,00	3,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	3,67	4,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
120	4	5	4	4,33	4,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	4,78	5,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
121	4	4	4	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	4	5	4,50	5,00	4	4	4,00	4,00	4,22	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
122	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,86	4,00
123	4	4	5	4,33	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	4,22	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
124	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3,89	4,00	5	5	5,00	5,00	5	4	4	4,33	4,00	4	4	4,00	4,00	4,43	4,00
125	3	2	3	2,67	3,00	4	3	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3,11	3,00	3	2	2,50	3,00	2	3	2	2,33	2,00	3	2	2,50	3,00	2,43	2,00
126	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
127	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	4	5	4,50	5,00	5	5	5,00	5,00	4,89	5,00	5	5	5,00	5,00	5	4	5	4,67	5,00	5	4	4,50	5,00	4,71	5,00
128	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	3,86	4,00
129	4	3	4	3,67	4,00	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	4	3	3	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	3,14	3,00
130	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00

ANEXO 10: BASE DE DATOS - CONTINUACIÓN

	P 1	P 2	P 3	F bil	F bil	P 4	P 5	S e	S e	P 6	P 7	T n.	T n.	P 8	P 9	E p.	E p.	C d.	C d.	P 0.	P 1.	R gi.	R gi.	P 2.	P 3.	P 4.	A n.	A n.	P 5.	P 6.	N ifi.	N ifi.	C st.	C st.
131	4	4	4	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,11	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3,71	4,00
132	3	2	3	2,67	3,00	3	2	2,50	3,00	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	2	1	1,50	2,00	2,57	3,00
133	3	4	4	3,67	4,00	5	3	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	5	3	4,00	4,00	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	5	5	5	5,00	5,00	4	3	3,50	4,00	4,14	4,00
134	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
135	4	4	5	4,33	4,00	5	4	4,50	5,00	5	5	5,00	5,00	4	5	4,50	5,00	4,56	5,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
136	2	4	4	3,33	3,00	4	2	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3,44	3,00	3	3	3,00	3,00	3	1	2	2,00	2,00	3	3	3,00	3,00	2,57	3,00
137	4	4	5	4,33	4,00	5	5	5,00	5,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,33	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	4,14	4,00
138	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
139	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3,89	4,00	4	4	4,00	4,00	4	5	4	4,33	4,00	4	3	3,50	4,00	4,00	4,00
140	4	4	5	4,33	4,00	5	4	4,50	5,00	4	5	4,50	5,00	5	5	5,00	5,00	4,56	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	4	5	4,50	5,00	4,86	5,00
141	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
142	5	4	5	4,67	5,00	4	4	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	5	4	4,50	5,00	4,44	4,00	5	4	4,50	5,00	5	4	5	4,67	5,00	4	5	4,50	5,00	4,57	5,00
143	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
144	4	4	4	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	5	5	5,00	5,00	5	4	4,50	5,00	4,44	4,00	4	4	4,00	4,00	5	4	5	4,67	5,00	5	4	4,50	5,00	4,43	4,00
145	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
146	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
147	4	4	5	4,33	4,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	4	4,50	5,00	4,67	5,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
148	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
149	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
150	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
151	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
152	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3,11	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
153	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
154	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
155	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
156	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00

ANEXO 11: BASE DE DATOS - CONTINUACIÓN

	P 1	P 2	P 3	F bil	F bil	P 4	P 5	S e g.	S e g.	P 6	P 7	T n.	T n.	P 8	P 9	E n. p.	E n. p.	C d.	C d.	P 0.	P 1.	R e g.	R e g.	P 2.	P 3.	P 4.	A n.	A n.	P 5.	P 6.	N o r.	N o r.	C e s.	C e s.
157	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
158	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
159	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	5	4,50	5,00	4,14	4,00
160	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
161	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
162	4	5	4	4,33	4,00	5	4	4,50	5,00	4	5	4,50	5,00	5	5	5,00	5,00	4,56	5,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
163	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
164	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
165	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
166	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	5	4,50	5,00	4	4	4,00	4,00	4,11	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
167	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
168	4	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,89	4,00	3	3	3,00	3,00	3	4	4	3,67	4,00	4	3	3,50	4,00	3,43	3,00
169	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
170	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
171	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
172	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
173	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
174	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
175	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
176	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
177	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
178	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
179	3	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	4	5	4,50	5,00	5	4	4,50	5,00	3,78	4,00	3	4	3,50	4,00	4	3	3	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	3,29	3,00
180	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
181	3	5	4	4,00	4,00	5	5	5,00	5,00	3	4	3,50	4,00	5	4	4,50	5,00	4,22	4,00	4	3	3,50	4,00	3	3	4	3,33	3,00	4	3	3,50	4,00	3,43	3,00
182	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	4	5	4,50	5,00	5	5	5,00	5,00	4,89	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00

ANEXO 12: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN

	P 1	P 2	P 3	F bil	F bil	P 4	P 5	S e g.	S e g.	P 6	P 7	T n.	T n.	P 8	P 9	E n. p.	E n. p.	C d.	C d.	P 0.	P 1.	R e g.	R e g.	P 2.	P 3.	P 4.	A n.	A n.	P 5.	P 6.	N o r. i f.	N o r. i f.	C e n. s. t.	C e n. s. t.
183	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3,86	4,00
184	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
185	4	5	4	4,33	4,00	5	5	5,00	5,00	4	4	4,00	4,00	5	5	5,00	5,00	4,56	5,00	5	5	5,00	5,00	5	4	4	4,33	4,00	4	4	4,00	4,00	4,43	4,00
186	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	4	5	4,50	5,00	4,86	5,00
187	4	3	4	3,67	4,00	5	4	4,50	5,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3	3,33	3,00	4	4	4,00	4,00	3,43	3,00
188	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	4	4,50	5,00	5	5	5,00	5,00	4,89	5,00	5	5	5,00	5,00	4	5	5	4,67	5,00	5	4	4,50	5,00	4,71	5,00
189	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
190	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
191	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
192	3	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	4	5	4	4,33	4,00	4	4	4,00	4,00	4,14	4,00
193	1	1	2	1,33	1,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	2	2,50	3,00	2,33	2,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1,00	1,00
194	2	3	3	2,67	3,00	3	2	2,50	3,00	3	3	3,00	3,00	2	1	1,50	2,00	2,44	2,00	2	2	2,00	2,00	3	2	2	2,33	2,00	2	1	1,50	2,00	2,00	2,00
195	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
196	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	4	5	4,50	5,00	5	5	5,00	5,00	4,89	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	4	4,50	5,00	4,86	5,00
197	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
198	5	5	5	5,00	5,00	5	4	4,50	5,00	5	4	4,50	5,00	5	5	5,00	5,00	4,78	5,00	4	4	4,00	4,00	4	5	5	4,67	5,00	5	5	5,00	5,00	4,57	5,00
199	4	4	5	4,33	4,00	5	5	5,00	5,00	5	4	4,50	5,00	5	4	4,50	5,00	4,56	5,00	5	5	5,00	5,00	4	4	5	4,33	4,00	5	4	4,50	5,00	4,57	5,00
200	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	4	5	4,50	5,00	5	5	5,00	5,00	4,89	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	4	4,50	5,00	4,86	5,00
201	5	5	5	5,00	5,00	5	4	4,50	5,00	4	5	4,50	5,00	5	5	5,00	5,00	4,78	5,00	4	5	4,50	5,00	4	5	4	4,33	4,00	4	4	4,00	4,00	4,29	4,00
202	4	5	1	3,33	3,00	5	4	4,50	5,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,89	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
203	4	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	3,56	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
204	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3	4	4	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	3,86	4,00
205	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
206	4	4	4	4,00	4,00	5	5	5,00	5,00	4	5	4,50	5,00	4	5	4,50	5,00	4,44	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
207	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	3	3	3,00	3,00	2,22	2,00	2	2	2,00	2,00	3	2	2	2,33	2,00	2	2	2,00	2,00	2,14	2,00
208	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	2	2	2,33	2,00	2	2	2,00	2,00	2,43	2,00

ANEXO 13: BASE DE DATOS - CONTINUACIÓN

	P1	P2	P3	F3	F4	P4	P5	S5	S6	P6	P7	T7	T8	P8	P9	E9	E10	C10	C11	P11	P12	F12	F13	P13	P14	P15	A15	A16	P16	P17	N17	N18	C18	C19
209	4	3	3	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,56	4,00	3	4	3,50	4,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,14	3,00
210	3	3	3	3,00	3,00	3	2	2,50	3,00	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3,11	3,00	3	3	3,00	3,00	3	2	3	2,67	3,00	3	3	3,00	3,00	2,86	3,00
211	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
212	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
213	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
214	1	1	2	1,33	1,00	2	2	2,00	2,00	3	3	3,00	3,00	2	2	2,00	2,00	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2,00	2,00
215	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
216	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
217	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
218	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
219	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	4	4	4,00	4,00	5	3	5	4,33	4,00	5	5	5,00	5,00	4,43	4,00
220	4	3	3	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	3,14	3,00
221	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	1	4	2,50	3,00	4	4	4,00	4,00	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3,86	4,00
222	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	1	4	2,50	3,00	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
223	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
224	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
225	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
226	4	5	4	4,33	4,00	5	4	4,50	5,00	5	4	4,50	5,00	5	4	4,50	5,00	4,44	4,00	5	4	4,50	5,00	5	4	5	4,67	5,00	4	5	4,50	5,00	4,57	5,00
227	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
228	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
229	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
230	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
231	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
232	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
233	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
234	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00

ANEXO 14: BASE DE DATOS - CONTINUACIÓN

	P 1	P 2	P 3	F bil	F bil	P 4	P 5	S e g.	S e g.	P 6	P 7	T n.	T n.	P 8	P 9	E p.	E p.	C d.	C d.	P 0	P 1	R gi	R gi	P 2	P 3	P 4	A n.	A n.	P 5	P 6	N ifi.	N ifi.	C st	C st
235	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
236	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
237	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
238	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	4	4	4,00	4,00	4,71	5,00
239	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
240	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
241	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
242	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
243	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
244	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
245	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
246	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	4	4	4,33	4,00	4	4	4,00	4,00	4,43	4,00
247	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
248	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
249	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
250	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
251	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
252	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
253	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
254	5	4	4	4,33	4,00	4	5	4,50	5,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,22	4,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
255	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
256	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
257	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	4	4,67	5,00	4	4	4,00	4,00	4,57	5,00
258	3	3	3	3,00	3,00	3	2	2,50	3,00	2	2	2,00	2,00	2	3	2,50	3,00	2,56	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
259	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
260	3	3	3	3,00	3,00	2	3	2,50	3,00	2	2	2,00	2,00	3	3	3,00	3,00	2,67	3,00	3	3	3,00	3,00	3	2	3	2,67	3,00	2	3	2,50	3,00	2,71	3,00

ANEXO 15: BASE DE DATOS - CONTINUACIÓN

	P 1	P 2	P 3	F bil	F bil	P 4	P 5	S g.	S g.	P 6	P 7	T n.	T n.	P 8	P 9	E p.	E p.	C d.	C d.	P 0.	P 1.	R gi.	R gi.	P 2.	P 3.	P 4.	A n.	A n.	P 5.	P 6.	N ifi.	N ifi.	C st.	C st.
261	2	3	3	2,67	3,00	3	2	2,50	3,00	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	3,11	3,00	3	3	3,00	3,00	2	3	3	2,67	3,00	3	3	3,00	3,00	2,86	3,00
262	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3,11	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
263	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
264	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
265	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
266	3	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3,44	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
267	3	3	4	3,33	3,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3,56	4,00	3	2	2,50	3,00	3	2	3	2,67	3,00	4	4	4,00	4,00	3,00	3,00
268	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
269	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3,89	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3,86	4,00
270	4	4	4	4,00	4,00	5	5	5,00	5,00	3	3	3,00	3,00	5	4	4,50	5,00	4,11	4,00	5	3	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	4,14	4,00