



Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas

Evaluación de cumplimiento operativo del sistema de
revisión técnica vehicular de la empresa ABC en la ciudad de
Guayaquil

PROYECTO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

**LICENCIATURA EN AUDITORÍA Y CONTROL DE
GESTIÓN**

Presentado por:

Fiallos Campoverde Blanca Juliana
Holguín Sabando Lady Johanna

Guayaquil – Ecuador

Año: 2023

DEDICATORIA

El presente proyecto integrador está dedicado en primer lugar a mis padres Carlos Fiallos y Olga Campoverde, mil gracias por su amor incondicional, esfuerzo y paciencia, me han ayudado a trazar objetivos a lo largo del camino, gracias a ustedes soy la persona que soy, me impulsan a ser constante y no desmayar cuando el camino se torna complejo. Papá, gracias por siempre inculcarme que nunca es suficiente, que ningún sueño es demasiado grande y que no existen limitantes para conseguir lo que uno desea. Mamá, gracias por no dejarme caer cuando más lo necesite, gracias por tus palabras de apoyo en la segunda semana del pre, las recordaré toda la vida. Este logro también es de ustedes, los amo.

A mis hermanos, Albert, Carlos y Karla; los admiro grandemente, gracias por apoyarme en mis decisiones e impulsarme diariamente a ser mejor persona.

Blanca Juliana Fiallos Campoverde

DEDICATORIA

Dedico el resultado de mi proyecto integrador en primer lugar a Dios por darme la sabiduría, paciencia y fuerzas para culminar esta meta.

A mis padres, Yenny y Richar por su amor y acompañamiento en cada paso que doy para ser mejor persona y profesional, además de contenerme en los duros momentos que me enseñan a afrontar las dificultades sin perder la cabeza. Lo amo

A mis abuelos, Margarita, Segundo, María, Hugo, por guiarme siempre con sus consejos, experiencias y palabras de aliento.

A mis hermanos, Yandry, Javier y Johan, por darme su ejemplo de que si te lo propones todo se logra en la vida

A mi jefa del trabajo, María de Lourdes, por impulsarme día a día a continuar sembrando logros y éxitos.

Lady Johanna Holguín Sabando

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecerle a Dios por darme salud, vida y sabiduría para poder culminar con mucho esfuerzo, dedicación y éxito esta etapa universitaria.

En segundo lugar, a mis padres por ser ese aliento que necesito para cumplir todos mis metas; a mis hermanos por su apoyo incondicional.

A mi familia por darme las fuerzas necesarias cuando he querido tirar la toalla, a mis amigos por también escucharme en mis momentos más complicados y que supieron aconsejarme para continuar en este proceso.

A mi tutor del Proyecto integrador, el Econ. Marlon Manyá quien ha sido pilar fundamental a lo largo de mi carrera universitaria y también ahora profesional.

Finalmente, a mi compañera de tesis Lady, quien ha sido una persona comprometida y dedicada para poder culminar esta etapa.

Blanca Juliana Fiallos Campoverde

AGRADECIMIENTO

Mi profundo agradecimiento en primer lugar a Dios por permitirme tener vida y cumplir con este logro profesional educativo.

A mis padres, por siempre brindarme su apoyo incondicional, darme lo que necesitaba con amor y cariño. Nada de esto hubiera sido posible sin ustedes.

A ESPOL, por dejarme vivir momentos únicos y especiales con mis compañeros de clases, por los espacios al aire de libre para desarrollar mis trabajos y por sus profesores llenos de experiencias que con sus semillas de conocimientos pude desarrollar mi vida estudiantil.

A mi tutor Eco. Marlon Manyá por sus consejos y aportes profesionales que fueron útiles durante este proceso. Gracias por sus orientaciones.

A mi compañera de tesis, Blanca por ser una persona idónea, organizada y comprometida a la hora de trabajar juntas.

Lady Johanna Holguín Sabando

DECLARACIÓN EXPRESA

"Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; Blanca Juliana Fiallos Campoverde y Lady Johanna Holguín Sabando damos nuestro consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual"



Fiallos Campoverde Blanca Juliana



Holguín Sabando Lady Johanna

EVALUADOR

Eco. Marlon Manya Orellana

TUTOR DE LA MATERIA INTEGRADORA

RESUMEN

El presente trabajo investigativo está enfocado en la evaluación del cumplimiento operativo del sistema de Revisión Técnica Vehicular de la empresa ABC en la ciudad de Guayaquil, a través de la medición de cuatro indicadores que son fundamentales en la operatividad del operador concesionario. A su vez, mediante la base de datos proporcionada por el concesionario, se podrá realizar el respectivo análisis y posterior valoración de dichos indicadores, logrando efectuar el correcto levantamiento de hipótesis, gráficas y comparaciones a nivel trimestral, para los meses de abril, mayo y junio del año 2022; y con esto, lograr dar una respuesta a que si las cláusulas ofertadas dentro del contrato de concesión fueron o no cumplidas operativamente.

Palabras clave: Evaluación de cumplimiento operativo, Contrato de Concesión, Operador concesionario, Revisión Técnica Vehicular, Entidad.

ABTRACT

This research work is focused on the evaluation of the operational compliance of the Vehicle Technical Inspection system of the ABC company in the city of Guayaquil, through the measurement of four indicators.

The present research is focused on the evaluation of the operational compliance of the Vehicle Technical Inspection system of the ABC company, in the city of Guayaquil. The measurement has been done through four indicators that are fundamental in the operation of the concession operator. In turn, through the database provided by the concessionaire, the respective analysis and subsequent assessment of said indicators can be carried out, managing to carry out the correct survey of hypotheses, graphs and comparisons at a quarterly level, for the months of April, May and June of the year 2022; thus, to be able to give an answer to whether or not the clauses offered within the concession contract were fulfilled operationally.

Keywords: Operational compliance assessment, Concession contract, Concession operator, Vehicle Technical Inspection, Entity.

INDICE GENERAL

RESUMEN	8
ABTRACT	9
CAPITULO I	1
1. Introducción	1
1.1 Descripción del Problema	2
1.2 Justificación del Problema	3
1.3 Alcance del Proyecto	4
1.4 Objetivos	4
1.4.1 Objetivos General	4
1.4.2 Objetivos Específicos	4
1.5 Marco Teórico	4
1.5.2 Evaluación De Cumplimiento	5
1.6 Marco Conceptual	5
1.7 Marco Legal Y Normativo	6
1.7.1 Aspectos Legales	6
1.7.1.1 Normas De Control Interno Para Las Entidades, Organismos Del Sector Público Y De Las Personas Jurídicas De Derecho Privado Que Dispongan De Recursos Públicos	6
1.7.1.2 Reglamento Para Asociaciones Público-Privadas	6
1.7.1.3 Resolución General Para La Presentación Y Aprobación De Proyectos Bajo La Modalidad De Asociación Público-Privada	7

1.7.2	Aspectos Estadísticos	7
CAPITULO II	8
2.	Metodología.....	8
2.1	Nivel De La Investigación.....	8
2.2	Técnicas De Investigación	8
2.3	Recolección De Información.....	9
2.4	Análisis Documental Cualitativo y Cuantitativo.....	9
2.4.1	Selección de los Indicadores Operativos.....	9
2.4.2	Evaluación De Los Indicadores Operativos	12
CAPITULO III	18
3.	Análisis Y Resultados	18
3.1	Sistema de Revisión Técnica Vehicular (Período anual 2022)	18
3.1.1	Trámites atendidos por el operador concesionario. -	18
3.2	Indicadores Operativos	23
3.2.1	Indicador Tiempos De Atención	23
3.2.1.1	Evaluación del Indicador Tiempos de Atención	24
3.2.2	Indicador Atención al usuario	26
3.2.1.1	Evaluación Del Indicador Atención Al Usuario.....	35
3.2.3	Indicador Vehículos Aprobados Y Condicionados.....	37
3.2.3.1	Evaluación Del Indicador Vehículos Aprobados Y Condicionados	39

3.2.4 Indicador Uniformidad Temporal De Cobertura	41
3.2.4.1 Evaluación Del Indicador Uniformidad Temporal De Cobertura	42
CAPITULO IV	43
4. Discusión Y Conclusiones	43
4.1 Conclusiones	43
4.2 Recomendaciones	44
BIBLIOGRAFIA	45
ANEXOS	46
1. Proceso De Revisión Técnica Vehicular	46
1.1 Fase 1 (Pruebas de Luces, gases y sonido y se ingresan defectos visuales).....	46
1.2 Fase 2 (Defectos visuales superior e inferior).....	46
1.3 Fase 3 (Pruebas mecánicas, alineación, suspensión y frenos)	48
1.4 Entrega de llave del vehículo en donde se comunica si está aprobado o condicionado. ..	
.....	48
2. Tabla de distribución normal estandar	49
3. Muestreo aleatorio simple.....	50

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población total de vehículos (Indicador del tiempo) del segundo trimestre del año 2022 ..	11
Tabla 2 Centro de atención de la Revisión Técnica Vehicular	19
Tabla 3. Cuadro de trámites atendidos respecto al Sistema de RTV	22
Tabla 4. ¿Qué tan satisfecho está con el servicio brindado por la empresa ABC en general?	27
Tabla 5. ¿Qué tan probable es que adquiriera nuevamente un servicio de la empresa ABC (certificación, verificación, análisis, revisión técnica vehicular)?.....	28
Tabla 6. ¿Qué tan probable es que recomiende el servicio de la empresa ABC a otra persona?	29
Tabla 7. ¿Qué tan satisfecho está con la atención que recibió de nuestro colaborador a su llegada al centro de revisión (cumple con protocolo de saludo)?.....	30
Tabla 8. ¿Qué tan satisfecho está con la atención del colaborador que realizó la recepción de su vehículo previo al ingreso a las líneas de revisión?.....	31
Tabla 9. ¿Qué tan satisfecho está con la atención del colaborador que procesó su trámite de matriculación en los módulos?	32
Tabla 10. ¿Qué tan bien conocía del servicio la persona que atendió su trámite (Proporcionó la información pertinente)?.....	33
Tabla 11. ¿Considera usted que la revisión técnica vehicular es importante para garantizar la seguridad de su familia y proteger al medio ambiente?	34
Tabla 12. Total promedio del nivel de satisfacción de atención al usuario.....	35
Tabla 13. Total de vehículos aprobados y condicionados por zona de Abril del 2022	37
Tabla 14. Total de vehículos aprobados y condicionados por zona de Mayo del 2022.....	37

Tabla 15. Total de vehículos aprobados y condicionados por zona de Junio del 2022	38
Tabla 16. Total de vehículos aprobados y condicionados del segundo trimestre del 2022	39
Tabla 17. Total de vehículos aprobados por zona de Abril del 2022.....	41

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Tipos de vehículos que cumplen el proceso de Revisión Técnica Vehicular	19
Figura 2. Vehículos que se presentaron a cumplir el proceso de matriculación con RTV	20
Figura 3. Vehículos que se presentaron a cumplir el proceso de matriculación Exentos de RTV	21
Figura 4. Vehículos que se presentaron a cumplir el proceso de Matriculación por Primera Vez..	22
Figura 5. Trámites de vehículos atendidos - Año 2022.....	23

CAPITULO I

1. Introducción

La revisión técnica vehicular garantiza el óptimo funcionamiento de los aspectos técnicos mecánicos, de seguridad y confort de los vehículos, ayudando a controlar que estos mantengan un nivel de emisiones contaminantes por debajo de los límites máximos establecidos en las regulaciones vigentes.

Desde el año 2003 comenzó en el Ecuador el funcionamiento de centros de revisión y control vehicular, primero en la ciudad de Quito y después en la ciudad de Cuenca como un medio para el mejoramiento sostenido de la calidad del aire en dichas ciudades. La ciudad de Guayaquil al ser considerada un gran motor industrial y comercial de mucha importancia para la economía del centro del país no debía quedarse exenta en la creación de centros de revisión que ayuden a mejorar el funcionamiento de los vehículos que circulan dentro de la ciudad.

El sistema de revisión técnica vehicular es una herramienta plena de seguridad vial que, mediante diversos procesos de inspección en el que se emplean ciertos bienes mecatrónicos, se puede lograr determinar la capacidad técnica para que los vehículos puedan circular con una mejor seguridad por las vías públicas de la ciudad. Cualquier usuario que disponga de un automotor y que lo use para su circulación en el país debe realizar obligatoriamente la respectiva revisión técnica vehicular para poder continuar con el proceso de matriculación.

De esta forma, los vehículos deben pasar la revisión vehicular anualmente para asegurar su buen funcionamiento y de esta forma reducir los accidentes de tránsito. En este escenario es importante recordar que los agentes de tránsito pueden retener cualquier vehículo que no cuenten con este documento al momento de la revisión de papeles; amparados por el artículo 160 del Reglamento a la Ley de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial; en

donde se menciona que “Ningún vehículo podrá circular por el territorio ecuatoriano sin poseer la matrícula vigente y el adhesivo de revisión correspondiente”.

1.1 Descripción del Problema

De acuerdo con el Gobierno Autónomo Descentralizado, la revisión técnica vehicular busca garantizar las condiciones mínimas de seguridad de los vehículos, basada en dos criterios los cuales son diseño y fabricación.

Por otra parte, para que exista este tipo de chequeo obligatorio al vehículo en la ciudad de Guayaquil, debe celebrarse un contrato de concesión y conformar una alianza estratégica entre las partes, con el fin de cumplir con las normas técnicas y jurídicas que se establecen en las regulaciones vigentes para poder circular libremente por la ciudad.

Mediante Resolución de Adjudicación de fecha 7 de mayo del 2013, la máxima autoridad de la “Entidad”, resuelve adjudicar el “CONTRATO DE CONCESIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR, MATRICULACIÓN, REGISTRO DE LA PROPIEDAD VEHICULAR Y VENTANILLA ÚNICA DE SERVICIOS DE MOVILIDAD”, a favor de la empresa ABC, aprobando su informe económico; logrando obtener el primer lugar dentro de los ofertantes con una puntuación de 100/100, ofertando un tiempo promedio de atención al usuario de treinta minutos treinta segundos (30:30), y un veintiocho punto diez por ciento (28.10%) de los ingresos brutos para la “Entidad”.

Por tanto, desde el 19 de junio del 2013, la empresa ABC tiene concesionado los servicios públicos de revisión técnica vehicular, matriculación, registro de la propiedad vehicular y ventanilla única de servicios de movilidad. A rasgos generales; como parte de la matriculación el usuario entrega las llaves del vehículo para que un inspector a través de un nuevo y moderno proceso de Revisión Técnica Vehicular (RTV) inspeccione y verifique que se cumpla

con los parámetros de revisión establecidos por la “Entidad” según el año de producción del vehículo.

Por consiguiente; lo que se busca en el proyecto propuesto es verificar la evaluación del cumplimiento operativo del contrato de concesión celebrado entre las partes y que el mismo fue ofertado por la empresa ABC. Por lo general, existen compañías que reinciden en los incumplimientos de contratos debido a que no existe una adecuada verificación de todo lo estipulado en el convenio por parte del ente concedente, provocando así la pérdida de ingresos a nivel de economía, falta de credibilidad y a su vez el daño de reputación de su marca.

1.2 Justificación del Problema

El presente estudio se centra en evaluar la medición y fiel cumplimiento de los indicadores operativos; conociendo que tanto se está obedeciendo con respecto al contrato de concesión de los servicios públicos de revisión técnica vehicular que mantiene esta alianza estratégica dentro del período enero a diciembre 2022; constatando con total fiabilidad que las cláusulas que en primera instancia fueron ofertadas en el contrato de concesión por la empresa ABC, hayan sido operativamente cumplidas en su totalidad ya que se cuenta con el tiempo necesario y la información suficiente para brindar un mayor detalle a la “Entidad”; con esto, lo que se espera del proyecto integrador es que exista un único beneficiado que para este caso en particular sería el usuario que realiza sus revisiones vehiculares cada cierto tiempo, ya que el mismo es quien hace uso único de este servicio implementado y con este análisis del contrato el usuario logrará sentirse a gusto con la calidad de servicio que se le ofrece para su vehículo y de esta forma, no presentará ningún tipo de inconveniente con la movilidad ni tampoco con la unidad de tránsito.

1.3 Alcance del Proyecto

El siguiente proyecto; está orientado al análisis de las disposiciones establecidas en el contrato de concesión de los servicios públicos de revisión técnica vehicular entre la empresa ABC y la “Entidad” dentro del período comprendido por el segundo período trimestral (abril, mayo y junio) del año 2022, para medir el grado de cumplimiento mediante un levantamiento de información, el cumplimiento de los ítems estipulados y acordados por la entidad concedente y el concesionario.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivos General

Evaluar los diferentes indicadores operativos en base al sistema de revisión técnica vehicular de la empresa ABC a través del contrato de concesión de los servicios públicos; con la finalidad de obtener el cumplimiento contractual de esta alianza estratégica, en el segundo período trimestral del año 2022.

1.4.2 Objetivos Específicos

1. Revisar la documentación soporte proporcionada por la empresa ABC y por la “Entidad”.
2. Verificar el grado de cumplimiento de los lineamientos propuestos en el contrato de concesión.
3. Analizar las relaciones/conexiones entre la empresa ABC y la “Entidad”.

1.5 Marco Teórico

1.5.1 Revisión Técnica Vehicular

La empresa ABC es líder mundial en servicios de análisis, verificación, evaluación y certificación. Pertenecen a un consorcio que cuenta con los servicios e instituciones de revisión técnica vehicular para su debida inspección con personal capacitados y equipos electromecánicos más avanzados y de alta calidad.

Desde junio del 2013, la empresa ABC ha estado brindando inspección técnica de vehículos, registro de vehículos y otros servicios públicos dentro de la franquicia. Como parte del registro, el usuario proporciona, entre otras cosas, las llaves del vehículo para que los inspectores puedan verificar que cumple con los parámetros de inspección establecidos por la entidad según el año de fabricación del vehículo.

El rol de la empresa ABC es promover la seguridad vial y garantizar que las emisiones contaminantes estén por debajo de los límites máximos prescritos, lo que a su vez ayuda a mantener en buenas condiciones el vehículo del ciudadano.

1.5.2 Evaluación De Cumplimiento

La evaluación de cumplimiento se centra en cómo se utilizan los recursos de la organización y si logra sus objetivos de manera efectiva y cualitativa establecidos de manera legal ya sea en base de un contrato, procesos o políticas de la empresa. Por medio de esta evaluación se mide el nivel de cumplimiento operativo de las empresas e instituciones de todo para verificar que sus indicadores funcionan de manera eficiente. En otro sentido, un análisis detallado de la gestión de los recursos que posee la empresa es importante para comprender la eficiencia de su funcionamiento. Al mismo tiempo, debe definir los parámetros de calidad que debe seguir cada empresa. En adición, la correcta interpretación de sus indicadores operativos para la gestión de los recursos aumenta la competitividad de la empresa. (Galán, 2020)

1.6 Marco Conceptual

1. CRTV – Centro de Revisión Técnica Vehicular: Unidad técnica diseñada, construida, equipada y autorizada para realizar la RTV obligatoria y emitir los correspondientes certificados de Ley.
2. RTV - Revisión Técnica Vehicular: Mecanismo de verificación mediante un conjunto de procedimientos técnicos normalizados, con la finalidad de determinar que los vehículos motorizados terrestres que transitan dentro del cantón Guayaquil cumplan las

normativas técnicas y mecánicas, así como condiciones mínimas de seguridad, calidad y protección ambiental.

3. Control: Examen u observación cuidadosa que sirve para hacer una comprobación.
4. VIN: Acrónimo inglés derivado de "VehicleIdentificationNumber), es decir Número de Identificación Vehicular. Corresponde al número único asignado por el fabricante del automotor, como identificación del vehículo. Se aplica únicamente a los modelos más recientes y reemplaza al número de chasis.
5. Indicadores Operativos: Mediciones de datos a corto plazo, están estrechamente relacionados a los procesos y la operación de la empresa en su conjunto.

1.7 Marco Legal Y Normativo

1.7.1 Aspectos Legales

1.7.1.1 Normas De Control Interno Para Las Entidades, Organismos Del Sector Público Y De Las Personas Jurídicas De Derecho Privado Que Dispongan De Recursos Públicos

Las normas de control interno, que son parte integral de este acuerdo, están diseñadas para promover la mejora de los Sistemas de control interno y de la administración pública, relacionados con el uso de los recursos públicos y el logro de los fines institucionales. Forman un marco de acuerdo que regula las acciones de titulares, funcionarios, servidoras, servidores y todo el personal de cada entidad u organismo según su competencia con el fin de que las empresas expidan y apliquen controles internos que proporcionen una seguridad razonable sobre la protección de sus activos.

1.7.1.2 Reglamento Para Asociaciones Público-Privadas

Se aplicará el artículo 2 que menciona que el contrato del cliente de gestión, cualquiera que sea su denominación, alcance, estructura jurídica o el tipo de proyecto mencionado, es un instrumento ordinario que determina los derechos y obligaciones del cliente y es una persona

privada. Legislación relativa a la gestión de la ejecución de las últimas obras públicas encomendadas.

1.7.1.3 Resolución General Para La Presentación Y Aprobación De Proyectos Bajo La Modalidad De Asociación Público-Privada

La presente resolución establece las reglas generales para los procedimientos de presentación y aprobación de proyectos a desarrollar según el modelo común de los sectores público y privado, y para los incentivos aplicables en el marco previsto en la Ley de Incentivos del Estado para Asociación - Inversiones pública y privadas.

1.7.2 Aspectos Estadísticos

Dentro de los aspectos estadísticos mediante el uso de los datos que nos proporciona la empresa ABC que se encuentran en las estadísticas Multidimensionales de su base informática de registros sobre los tiempos promedio de atención al usuario (2013) se busca evaluar el cumplimiento del indicador operativo del tiempo de atención de treinta minutos treinta segundos (30:30).

CAPITULO II

2. Metodología

2.1 Nivel De La Investigación

El nivel de investigación del presente proyecto será descriptivo – explicativo, debido a que, el estudio está basado principalmente en evaluar el comportamiento de los indicadores operativos del sistema de revisión vehicular que mantiene la empresa ABC expuestos en su contrato de concesión, mediante el uso del muestreo de auditoría; el cual implica un enfoque en donde se usan diversos métodos estadísticos como el muestreo aleatorio para seleccionar los elementos que van a ser analizados.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Visto de otra forma, miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. (Dankhe,1986)

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. (Hernández, 2010)

2.2 Técnicas De Investigación

Al realizar un análisis de los indicadores operativos proporcionados por la empresa ABC, utilizaremos la técnica de investigación cualitativa de análisis documental, debido a que se está recabando información fundamental, en este caso por la compañía y posteriormente se verifica su procesamiento para poder realizar una interpretación optima. Cabe mencionar que se utilizará un análisis descriptivo ya que lo que se desea obtener en primera instancia es el análisis y cumplimiento de estas disposiciones operativas y las conexiones que puedan existir entre las mismas.

2.3 Recolección De Información

El presente proyecto se basó en la información recopilada de los pliegos de contrato de concesión y la oferta técnica expuesta por la empresa ABC, es decir:

1. Se extrajo información general correspondiente a todo lo relacionado con el sistema de revisión vehicular en la cual obtuvimos apoyo desde la página web de la “Entidad” donde se comparte información fiable de la misma.
2. Se obtuvo el informe técnico detallado que ofertó la empresa ABC con el cuál ganó el concurso y obtuvo este contrato de concesión con la “Entidad”.
3. Se revisó a detalle, el proceso que maneja la empresa ABC como sistema de revisión técnica vehicular y que tipo de servicio brinda a los usuarios.

2.4 Análisis Documental Cualitativo y Cuantitativo

La información es recolectada en primera instancia de fuentes primarias como son los responsables del área operativa de la empresa ABC y del área legal de la Entidad el cual brinda soporte mediante documentación de los indicadores operativos hallados en el contrato, además de la observación del proceso relacionado a los indicadores que nos permite estudiar su grado de cumplimiento. Adicional, se sintetiza los conocimientos estudiados en normas legales en donde se aplica la estadística como los temas de muestreo y la validación de hipótesis para la evaluación del indicador.

2.4.1 Selección de los Indicadores Operativos

Para la evaluación de cumplimiento operativo del contrato de concesión, se evaluará cuatro indicadores: Tiempos de atención, Atención al usuario, Vehículos aprobados/condicionados y Uniformidad Temporal de Cobertura, a través de una base de datos proporcionada por el jefe del departamento operativo de la empresa ABC.

Por lo tanto, para el indicador Tiempos de atención, durante el proceso de Revisión Técnica Vehicular, intervienen tres sistemas que están interconectados, los cuales son; el

Sistema AXIS y Sistema Centralizado de RTV que dependen de la “Entidad”, y el Sistema de manejo de línea y equipos, el cual depende de la empresa ABC.

Por un lado; el sistema AXIS, es el que permite mantener la conexión con la Base Única Nacional de Datos, con el fin de obtener toda la información de los vehículos que desean el servicio y también, registrar los resultados de la revisión técnica vehicular. Cabe mencionar que, desde los inicios de la operación, la conexión que tiene este sistema ha sido totalmente inestable, lo que ha originado diversos incidentes a nivel sistemático, afectando el indicador antes expuesto.

Por otro lado, el Sistema Centralizado de Revisión Técnica Vehicular, es el encargado de realizar la calificación de las pruebas realizadas en las diferentes secciones durante el proceso de Revisión Técnica Vehicular que ejecuta el operador concesionario; este sistema así mismo, presenta demoras en el envío de los resultados hacia los módulos en donde se atiende al usuario, que es en donde se llaman a los dueños de cada vehículo para realizar la entrega de resultados de la revisión realizada.

Ahora bien, existe una base de datos desde el año 2014 hasta el 2022, con el cual se delimitó y se escogió el segundo trimestre del año 2022 que comprende los meses de abril, mayo y junio divididos en tres centros: Norte, Sur y Vía Daule. A continuación, en la tabla # 1 se detalla según el mes cual es la población total por zona en la categoría de la primera revisión, con el propósito de realizar la evaluación del cumplimiento del indicador.

Tabla 1.

Población total de vehículos (Indicador del tiempo) del segundo trimestre del año 2022

ZONA	Abril	Mayo	Junio
Sur	2.247	2.038	1.859
Norte	10.156	8.991	8.894
Vía Daule	6.080	5.662	4.882
Total	18.483	16.691	15.635

Por consiguiente, en el indicador Atención al Usuario se utilizará una encuesta que consta de 8 preguntas, con el objetivo de conocer la atención al usuario por parte de la empresa ABC, mediante la herramienta de investigación denominada encuesta para analizar la satisfacción que ofrece la organización de revisión técnica vehicular. Estas encuestas fueron realizadas en los tres centros de revisión: Norte, Sur y Vía Daule. Posteriormente se evaluará la información mediante un método de investigación llamada la escala de Likert el cual nos permite conocer que tan de acuerdo o desacuerdo se encuentra el estado de una persona respecto a un servicio o bien ofrecido. Para efectos de este indicador, se estimó que el nivel de satisfacción de atención al usuario debido al servicio brindado por la empresa ABC sea mayor al 70% para que se pueda cumplir su operatividad.

Por otro parte, para el indicador de los vehículos Aprobados/condicionados se tomó la población total de la base de datos en Excel “Revisión técnica vehicular del segundo trimestre del año 2022” que detalla los vehículos que hicieron su primera revisión en los tres centros.

Finalmente, para el indicador Uniformidad temporal de cobertura en el contrato de concesión de esta Alianza estratégica contempla dentro de las obligaciones que tiene que cumplir el operador concesionario, es determinar la cantidad tolerable de vehículos que deberán haber concluido la Revisión Técnica Vehicular al final de un mes, mismo indicador que

define el “total de vehículos del centro de revisión que se espera revisar en los 4 trimestres del año”.

Cabe mencionar que, existen diversos factores que son netamente ajenos al operador concesionario y que influyen en la cantidad de vehículos a ser revisados. Por otra parte; el indicador mencionado anteriormente, contempla determinar la “Cantidad Tolerable de Vehículos que deberán haber concluido la Revisión Técnica Vehicular al final de un mes”, dicho de otra forma, deberán haber realizado la RTV y deberán haberla aprobado, para que de esta manera se considere concluido el trámite durante las cuatro revisiones ofrecidas por la empresa ABC.

2.4.2 Evaluación De Los Indicadores Operativos

Para la evaluación del grado de cumplimiento se aplicará la estadística inferencial debido a que de un total de población se escoge una muestra para realizar deducciones e inferir conclusiones para luego hacer proyecciones y comparaciones. Para ello se escogió un modelo estadístico denominado prueba de hipótesis para la media poblacional en el cual se va a evaluar el indicador tiempos de atención al usuario y la prueba de hipótesis para la proporción se utilizará para el indicador sobre los vehículos aprobados/condicionados y el nivel de satisfacción de atención al usuario.

En las dos pruebas, examinamos dos hipótesis opuestas sobre el total poblacional: hipótesis nula (H_0) e hipótesis alterna (H_1). La hipótesis alterna (H_1); en lo expuesto, es lo que se va a concluir como verdadero o lo que creemos saber que es correcto, a diferencia de la hipótesis nula (H_0) es el enunciado que se va a probar y por tanto se buscará rechazar.

A continuación, la prueba de hipótesis para la media poblacional se utiliza para rechazar o no la hipótesis nula de una media poblacional. Ahora, para calcular el método estadístico se deben seguir los siguientes pasos:

1. Planteamiento de Hipótesis. - Se describirá el indicador operativo para evaluar su cumplimiento.
2. Variables. - Se expondrá la variable “X” (lo que se plantea para la evaluación) y “Y” (lo que se desea evaluar)
3. Formulación de hipótesis. - Se establecen la hipótesis nula (H0) y la alterna (H1) de acuerdo con los indicadores operativos establecidos en el contrato de concesión.
4. Determinar el tipo de cola. - Existen dos tipos de colas que se determina según la hipótesis alternativa planteada. Siguiendo las siguientes características se analiza que tipo de cola pertenece nuestra prueba de hipótesis:
 - Si la hipótesis alternativa tiene el signo < (menor) la prueba de hipótesis tiene cola izquierda.
 - Si la hipótesis alternativa tiene el signo > (mayor) la prueba de hipótesis tiene cola derecha.
 - Si la hipótesis alternativa tiene el signo \neq (diferencia) la prueba de hipótesis tiene dos colas.
5. Población y muestra. - La población son todos los datos recopilados en un tema de investigación mientras que la muestra es un subconjunto de la población que se determina mediante un muestreo aleatorio simple que en este proyecto se lo calcula de la base de datos en Excel “Vehículos condicionados y aprobados del segundo trimestre del año 2022” utilizando la fórmula para el cálculo del tamaño de muestra con poblaciones infinitas:

$$n = \frac{k^2 * p * q}{e^2}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

p = Proporción esperada de personas satisfechas = 0,5

q = Proporción esperada de personas insatisfechas = 0,5

e = Error de precisión = +/- 3%

k = Valor calculado a partir de la distribución Normal al 95% de confianza = 1,96

6. Promedio de la muestra. - Se lo representa con el X (barra) y su fórmula es la siguiente:

$$X(\text{barra}) = \frac{\text{Total de minutos de la revisión del vehículo}}{\text{Cantidad de vehículos revisados}}$$

7. Media poblacional. - Es el promedio del indicador tiempo de atención al usuario es de 30 minutos con 30 segundos (30:30) que se encuentra en el contrato de concesión entre ambas
8. Desviación estándar. – Es la dispersión de los valores que cuantifica la discreción entre un conjunto de números. Lo calculamos mediante una fórmula de Excel denominada +DESVEST.M(número 1; número 2; etc.) que por el teorema del límite central podemos utilizar la desviación estándar muestral como aproximación.
9. Tamaño de la muestra. - Utilizando la fórmula del punto 5 se calcula la muestra.
10. Estadístico (Z). - La prueba z se utilizada con la muestra escogida es mayor a 30 datos, en el cual se concluye cuantas desviaciones estándar está por encima o por debajo de la media y se calcula con la siguiente fórmula:

$$Z = \frac{X(\text{Barra}) - \text{media poblacional } (U_0)}{\frac{\text{Desviación estándar}}{\sqrt{n}}}$$

11. Nivel de significancia. - El nivel de significación (o nivel alfa) es el umbral utilizado para determinar si un resultado de investigación es estadísticamente significativo después de realizar una prueba estadística planificada. En este caso estableceremos el 5%.

12. Z (Alpha). - De acuerdo con la tabla t student de distribución normal estándar adjunta en el anexo 3 se determina el z Alpha de acuerdo con la cola descrita en el punto 4.

13. Interpretación Concluyente. – Determinar si se rechaza o se acepta la hipótesis nula para verificar el grado de cumplimiento del indicador el cual según las siguientes conclusiones:

- Si la prueba de hipótesis para la media poblacional es de dos colas, se rechaza la hipótesis nula si el valor absoluto del estadístico es mayor que el valor crítico $Z_{\alpha/2}$.
- Si la prueba de hipótesis para la media poblacional corresponde a la cola derecha, se rechaza la hipótesis nula si el estadístico es mayor que el valor crítico Z_{α} .
- Si la prueba de hipótesis para la media poblacional corresponde a la cola izquierda, se rechaza la hipótesis nula si el estadístico es menor que el valor crítico $-Z_{\alpha}$

Al mismo tiempo, la prueba de hipótesis para la proporción se utiliza para evaluar la inconsistencia mediante el rechazo o no de la hipótesis nula de una proporción poblacional. Ahora, para calcular el método estadístico comparten los pasos del 1 al 5 de la prueba de hipótesis para la media poblacional, a partir de ellos se deben seguir los siguientes pasos:

1. P (barra). - Total del número proporción de la variable X que se detalla en la formulación de la hipótesis.
2. Proporción variable 1 (p_0). - Es la proporción del total de la variable X descrita en el planteamiento de la hipótesis alternativa (H_1).
3. Proporción variable 2 (q_0). - Es la diferencia de la proporción de la variable 1
4. Tamaño de la muestra. - Utilizando la fórmula del punto 5 de la prueba de hipótesis de la media poblacional se calcula la muestra.

5. Estadístico (Z). - La prueba z se utilizada con la muestra escogida es mayor a 30 datos, en el cual se concluye cuantas desviaciones estándar está por encima o por debajo de la media y se calcula con la siguiente fórmula por el teorema del límite central:

$$Z = \frac{P(\text{Barra}) - p_0}{\sqrt{\frac{p_0 * q_0}{n}}}$$

6. Nivel de significancia. - El nivel de significación (o nivel alfa) es el umbral utilizado para determinar si un resultado de investigación es estadísticamente significativo después de realizar una prueba estadística planificada. En este caso estableceremos el 5%.
7. Z (Alpha). - De acuerdo con la tabla t student de distribución normal estándar adjunta en el anexo 3 se determina el z Alpha de acuerdo con la cola descrita en el punto 4 de la prueba e hipótesis de la media poblacional.

14. Interpretación Concluyente. – Determinar si se rechaza o se acepta la hipótesis nula para verificar el grado de cumplimiento del indicador el cual según las siguientes conclusiones:

- Si la prueba de hipótesis para la proporción es de dos colas, se rechaza la hipótesis nula si el valor absoluto del estadístico es mayor que el valor crítico $Z_{\alpha/2}$.
- Si la prueba de hipótesis para la proporción corresponde a la cola derecha, se rechaza la hipótesis nula si el estadístico es mayor que el valor crítico Z_{α} .
- Si la prueba de hipótesis para la proporción corresponde a la cola izquierda, se rechaza la hipótesis nula si el estadístico es menor que el valor crítico $-Z_{\alpha}$

Finalmente, para el indicador de uniformidad de cobertura no se va a utilizar un método estadístico ya que se toma toda la población para su cálculo y se determina el grado de cumplimiento del indicador mediante la comparación del total de vehículos aprobados en el

segundo trimestre del año 2022 vs el total de vehículos esperados aprobados en el segundo trimestre del año 2022. Por último, se estima que el número total de vehículos aprobados de todos los centros de revisión técnica vehicular de la empresa ABC debe ser mayor al 60%.

CAPITULO III

3. Análisis Y Resultados

3.1 Sistema de Revisión Técnica Vehicular (Período anual 2022)

El sistema Revisión Técnica Vehicular contribuye directamente para con la seguridad de la ciudadanía y también con la verificación del cumplimiento de las condiciones mínimas de seguridad de los vehículos que circulan dentro de la ciudad de Guayaquil. Por otra parte, la dirección de RTV es la encargada de supervisar y brindar asistencia en temas tanto técnicos como legales al operador concesionario y a la ciudadanía en general.

Para el presente proyecto investigativo se obtuvo una base de datos con información del año 2022 con los vehículos que realizaron su respectiva revisión técnica vehicular, para lo cual se procede a analizar las distintas variables de estudio, centrándonos en este mismo año y que fueron previamente revisadas de manera general, para posteriormente realizar la respectiva evaluación de cumplimiento operativo del contrato de concesión de la empresa ABC, enfocándonos en 4 indicadores que son fundamentales en la operatividad del Concesionario.

3.1.1 Trámites atendidos por el operador concesionario. -

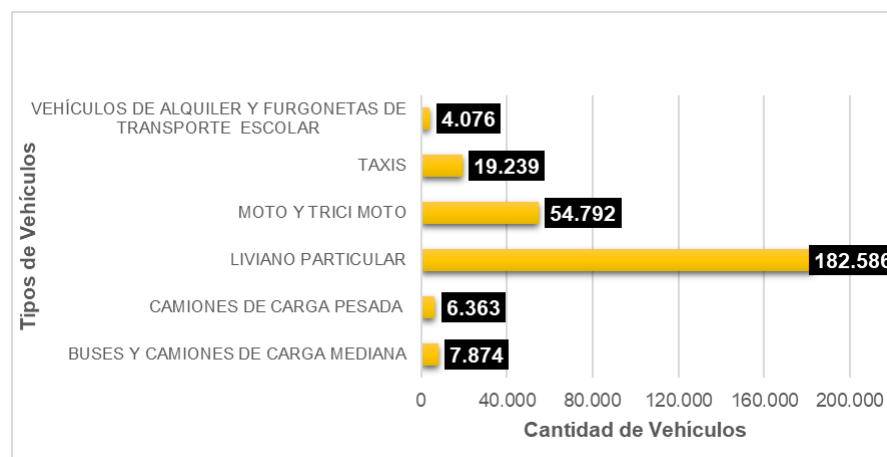
La “Entidad”, haciendo uso de su intermediario; en este caso la empresa ABC como operador concesionario, presta los servicios públicos de matriculación, revisión técnica vehicular, registro de la propiedad vehicular y ventanilla única de servicios de movilidad. Para la prestación de estos servicios, cuenta con tres centros de atención para la ciudad de Guayaquil, los cuáles brindan atención de lunes a sábados en horarios de 8:00 AM a 7:00 PM, cumpliendo con un total de 66 horas semanales de atención al usuario. Los centros de atención se detallan a continuación:

Tabla 2*Centro de atención de la Revisión Técnica Vehicular*

Norte	Sur	Vía Daule
Transportación Particular	Transportación Pública y Particular	Transportación Pública y Particular

Por otro lado, la empresa ABC en su calidad de concesionario debe cumplir con 3 elementos esenciales impuestos en el contrato de concesión, los cuáles son la prestación del servicio con los equipos y sistemas de alta tecnología; el cumplimiento del tiempo promedio de atención y la implementación de mecanismos necesarios para evitar la formación de columnas de espera en los exteriores del Centro de Revisión Técnica Vehicular de cada sector.

Ahora bien; durante el año 2022, se tomó en cuenta los diferentes tipos de vehículos que deben ser sometidos a una Revisión Técnica Vehicular y contemplando hasta 04 oportunidades por vehículo; sabiendo esto, los tipos de vehículos que cumplen con dicho proceso anual se muestra a continuación:

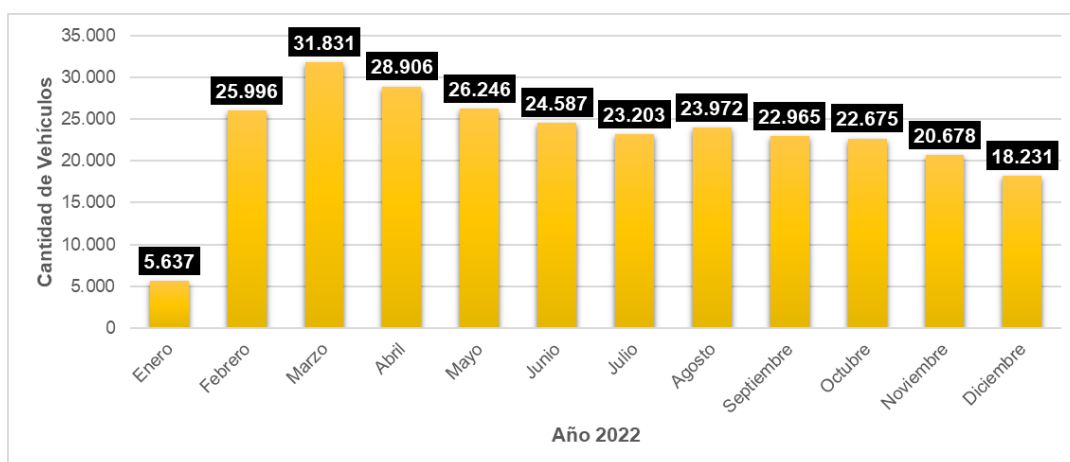
Figura 1.*Tipos de vehículos que cumplen el proceso de Revisión Técnica Vehicular*

Como se puede observar, el tipo de vehículo con más afluencia que se acercó a realizar la respectiva renovación de matrícula anual es el “Liviano Particular” con un total de 182.586 usuarios, lo que representa el 66.4% del total de usuarios que llevaron sus vehículos a cumplir con este proceso. Seguido del tipo de vehículo “Moto y Tricimoto” que alcanzaron un total de 54.792 vehículos a ser revisados, lo que representa el 19.92% del total de vehículos.

En lo que respecta a la cantidad de vehículos que se acercaron a los diferentes centros de Revisión Técnica Vehicular para realizar el proceso de renovación de matrícula anual son:

Figura 2.

Vehículos que se presentaron a cumplir el proceso de matriculación con RTV



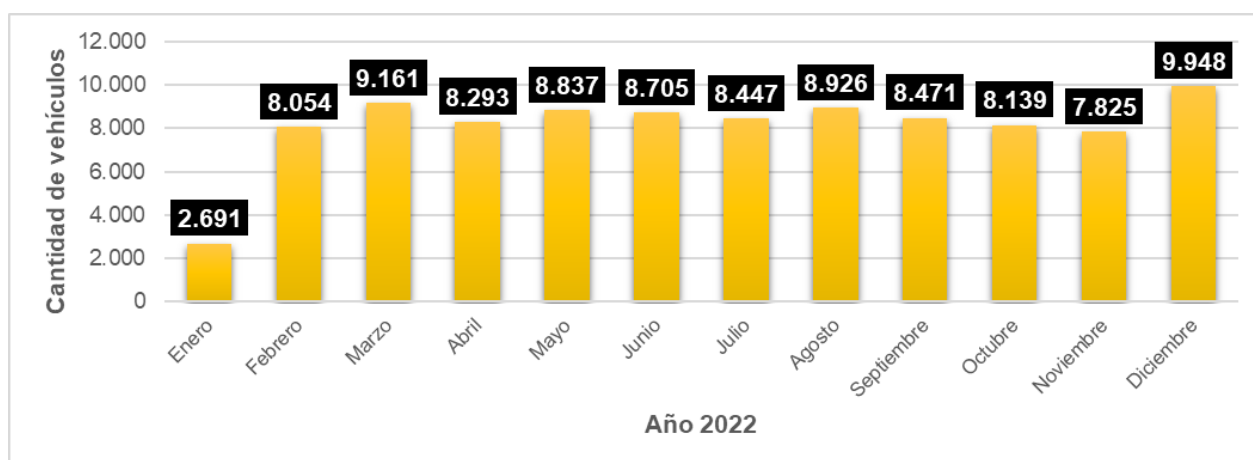
Como se evidencia en la gráfica anterior, la mayor cantidad de usuarios que se acercaron a cumplir el proceso de matriculación con revisión técnica vehicular se centra en el mes de marzo obteniendo una cantidad de 31.831 vehículos, lo que representa un 11.58%; mientras que, para el mes de abril, se observa como el segundo mes mejor posicionado y que también recibió gran afluencia de vehículos, obteniendo una cantidad de 28.906 vehículos, lo que representa un 10.51% del 100% de los vehículos a ser revisados.

En cuanto a los vehículos nuevos matriculados por primera vez “están exentos o exonerados de cumplir con el proceso de revisión técnica vehicular siempre y cuando se hayan adquirido en los 2 últimos años y el año vigente (plazo de 03 años), contando desde el año en que se realiza la emisión de la matrícula” (Montúfar, 2021)

Por tanto, los vehículos que se acercaron a cumplir con el proceso de matriculación anual “Exentos” de realizar la respectiva Revisión Técnica Vehicular para el año 2022, se muestra lo siguiente:

Figura 3.

Vehículos que se presentaron a cumplir el proceso de matriculación Exentos de RTV

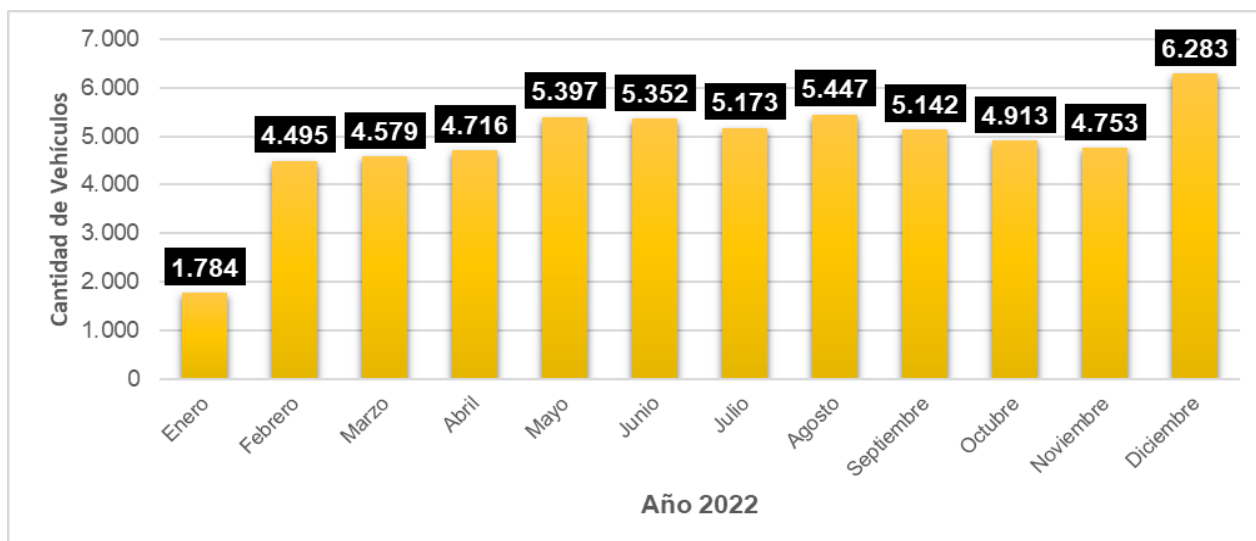


Como se puede observar en la gráfica, los meses en que más cantidad de vehículos se presentaron a cumplir este proceso fueron los meses de diciembre con un total de 9.948 vehículos, lo que representa un 10.2% del total de vehículos, seguido del mes de marzo con un total de 9.161 usuarios que llevaron sus vehículos a cumplir el proceso de matriculación “Exentos” de revisión, representado por el 9.4%.

Respecto a, la cantidad de vehículos que cumplieron con el proceso de matriculación por primera vez para el año 2022 y tomando en cuenta todos los tipos de vehículos, se obtuvo el siguiente resultado:

Figura 4.

Vehículos que se presentaron a cumplir el proceso de Matriculación por Primera Vez



Para esta gráfica, es claro evidenciar que la mayor cantidad de usuarios que realizaron su matriculación por primera vez está centrada en el mes de diciembre con un total de 6283 vehículos, lo que representa un 10.82% del total de vehículos para este año, seguido del mes de agosto con un 9.39% del total de vehículos con matriculación por primera vez.

De esta forma, el total de trámites atendidos respecto al Sistema de Revisión Técnica Vehicular para el año 2022 se resumen en el siguiente cuadro:

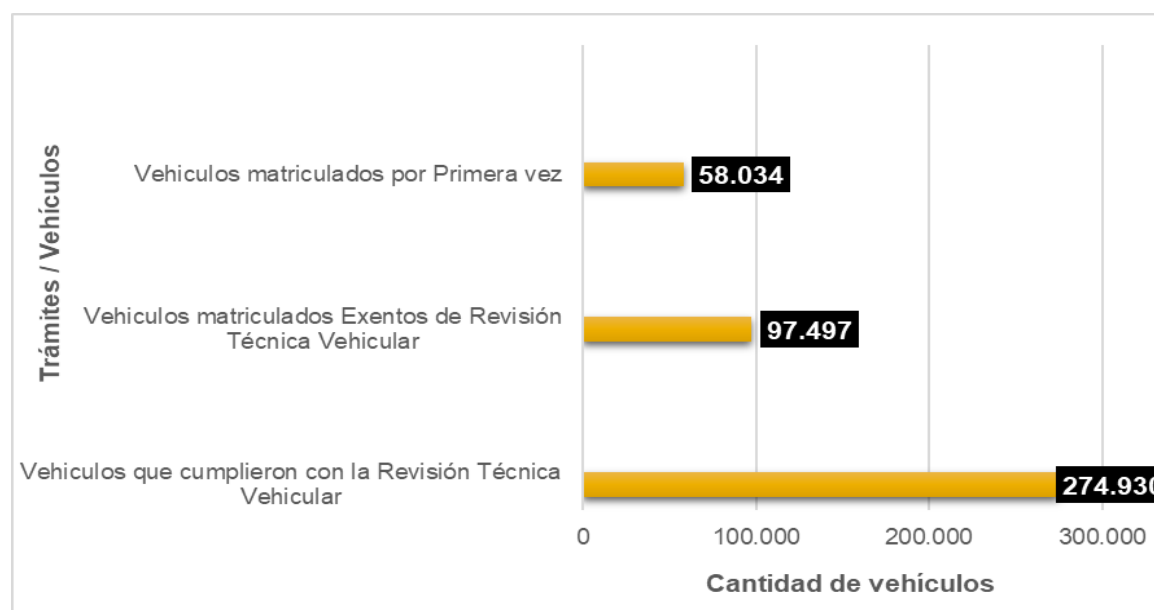
Tabla 3.

Cuadro de trámites atendidos respecto al Sistema de RTV

Período	Vehículos matriculados que cumplieron con la RTV	Vehículos matriculados Exentos de RTV	Vehículos matriculados por Primera vez
Año 2022	274.930	97.497	58.034

Figura 5.

Trámites de vehículos atendidos - Año 2022



Observando el gráfico; podemos darnos cuenta que el único objetivo del sistema RTV, es garantizar las condiciones mínimas de seguridad de los vehículos que circulan por las vías del país, y para este caso en particular, del cantón Guayaquil. Cabe mencionar que el modelo de gestión aplicado por la “Entidad” en la prestación del servicio público de Revisión Técnica Vehicular, es integral; lo cual representa gran beneficio para el ciudadano. (2013)exentos de realizar la revisión técnica vehicular fue de 177,556.

3.2 Indicadores Operativos

3.2.1 Indicador Tiempos De Atención

Para efectos de este indicador, el tiempo promedio ofertado por el concesionario dentro de su oferta técnica y que fue constatado en el contrato de concesión para la atención del trámite de la primera revisión técnica vehicular es de 30 minutos, 30 segundos y para efectos de la evaluación del indicador se coloca en una sola unidad de minutos, dando como resultado 30:50 minutos. Si bien, el cumplimiento obligatorio del tiempo promedio de atención forma parte

de las obligaciones del operador concesionario, es bueno mencionar que, el mismo no depende al 100% de la acción del operador concesionario (2013).

3.2.1.1 Evaluación del Indicador Tiempos de Atención

3.2.1.1.1 Hipótesis

En el contrato de concesión se indica que el tiempo promedio de atención al usuario se debe cumplir en 30:5 minutos o menor a este tiempo.

3.2.1.1.2 Variables

X = Tiempo promedio de atención al usuario

Y = Cumplimiento del contrato de concesión

3.2.1.1.3 Formulación de hipótesis

H0: El tiempo promedio de atención al usuario es mayor a 30:5 minutos

H1: El tiempo promedio de atención al usuario es menor o igual a 30:5 minutos

3.2.1.1.4 Tipo de cola

Nos basamos en el enunciado de que si la hipótesis alternativa tiene el signo < (menor) la prueba de hipótesis tiene cola izquierda.

3.2.1.1.5 Población y muestra

La población tomada de la base de datos en Excel "Vehículos revisados y aprobados del segundo trimestre del año 2022" fue un total de 50.809 vehículos que detalla los minutos de atención del proceso de la revisión técnica vehicular. Por consiguiente se calculó la muestra con la formula detalla en el capítulo 2 "Metodología" sección 2.4.2 Evaluación De Los Indicadores Operativos, se obtuvo el siguiente resultado:

$$n = \frac{(1,65)^2 * 0,5 * 0,5}{3^2} = 1067$$

3.2.1.1.6 Promedio de la muestra

$$X(\text{barra}) = \frac{28086,23}{1067} = 26,32 \text{ minutos}$$

3.2.1.1.7 Media poblacional

$$U_0 = 30,5 \text{ minutos}$$

3.2.1.1.8 Desviación estándar

$$\sigma = 8,50$$

3.2.1.1.9 Tamaño de la muestra

$$n = 1067 \text{ vehículos}$$

3.2.1.1.10 Estadístico (z)

$$Z = \frac{(26,32 - 30,5)}{\frac{8,50}{\sqrt{1067}}} = -16,05$$

3.2.1.1.11 Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

3.2.1.1.12 Z ALPHA

De acuerdo con la tabla de distribución normal estándar que se encuentra en el anexo 2 determinamos con el nivel de confianza del 95% y el tipo de cola izquierda:

$$Z_{\alpha} = -1,65$$

3.2.1.1.13 Interpretación Concluyente

Siguiendo con el modelo estadístico de la prueba de hipótesis para la media población y al ser un tipo de cola izquierda se Rechaza H_0 si el estadístico Z es menor que $Z(\text{Alpha})$. En este caso se infirió que con un 95% de confianza si se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo

tanto, se concluye que el tiempo promedio de atención por vehículo es menor a los 30:5 minutos.

Se constató que la prueba de hipótesis infiere que el tiempo promedio poblacional es menor a 30.5 minutos, en este caso el tiempo promedio de la muestra aleatoria de los 1067 vehículos es de 26.32 minutos, lo cual concuerda con lo dicho en el indicador operativo; esto es que el tiempo de revisión debe ser menor o hasta 30 minutos con 30 segundos por vehículo.

Finalmente, el indicador operativo correspondiente al tiempo promedio de atención por vehículo si cumplió con lo ofertado en el contrato de concesión establecido por la empresa ABC.

3.2.2 Indicador Atención al usuario

Para el indicador de atención al usuario se evaluaron 8 preguntas detalladas en la sección de Anexos, con una población total 339 usuarios teniendo como respuesta a 222 participantes en la zona Sur, 92 en la zona Vía a Daule y 25 en la zona Norte con la puntuación correspondiente que es desde el 1 (Muy insatisfecho) hasta el 10 (Muy Satisfecho). Para temas de evaluación de resultados clasificaremos 3 rangos, de acuerdo con el contrato de concesión, detallamos a continuación los siguientes resultados:

Pregunta 1.**Tabla 4.**

¿Qué tan satisfecho está con el servicio brindado por la empresa ABC en general?

Zona/ Puntuación	Sur	Norte	Vía Daule	Total promedio por puntuación
1 (muy insatisfecho)	4%	9,46%	7,61%	7,02%
2-7 (Neutral)	8%	9,91%	16,31%	11,41%
8-10 (Satisfecho)	88%	81%	76%	81,57%
Total promedio por zona	33,33%	33,33%	33,33%	100,00%

Interpretación.

De la población total de 339 usuarios de todas las zonas, en la pregunta 1, la zona Sur contó con la puntuación más alta en donde se define que el 88% de los usuarios estuvo muy satisfecho con el servicio brindado por la empresa ABC, mientras que la zona más insatisfecha es el Norte con un 9,46% de usuarios.

Pregunta 2.

Tabla 5.

¿Qué tan probable es que adquiriera nuevamente un servicio de la empresa ABC (certificación, verificación, análisis, revisión técnica vehicular)?

Zona/ Puntuación	Sur	Norte	Vía Daule	Total promedio por puntuación
1 (muy improbable)	0%	4,05%	5,71%	3,25%
2-7 (Neutral)	12%	11,26%	18,21%	13,82%
8-10 (Probable)	88%	84,69%	76,08%	82,92%
Total promedio por zona	33,33%	33,33%	33,33%	100,00%

Interpretación.

De la población total de 339 usuarios de todas las zonas, en la pregunta 2, la zona Sur contó con la puntuación más alta en donde se define que el 88% de los usuarios es muy probable que adquiriera por una segunda ocasión los servicios ofrecidos por la empresa ABC, mientras que la zona Vía Daule el 5,71% de los usuarios es poco probable que adquiriera nuevamente el servicio.

Pregunta 3.

Tabla 6.

¿Qué tan probable es que recomiende el servicio de la empresa ABC a otra persona?

Zona/ Puntuación	Sur	Norte	Vía Daule	Total promedio por puntuación
1 (muy improbable)	4%	4,95%	5,43%	4,79%
2-7 (Neutral)	12%	12,17%	18,49%	14,22%
8-10 (Probable)	84,00%	82,88%	76,08%	80,99%
Total promedio por zona	33,33%	33,33%	33,33%	100,00%

Interpretación.

De la población total de 339 usuarios de todas las zonas, en la pregunta 3, la zona Sur contó con la puntuación más alta en donde se define que el 84% de los usuarios es muy probable que recomiende los servicios ofrecidos por la empresa ABC a otras personas que nunca han adquirido el servicio, mientras que la zona Vía Daule el 5,43% de los usuarios es poco probable lo recomiende.

Pregunta 4.

Tabla 7.

¿Qué tan satisfecho está con la atención que recibió de nuestro colaborador a su llegada al centro de revisión (cumple con protocolo de saludo)?

Zona/ Puntuación	Sur	Norte	Vía Daule	Total promedio por puntuación
1 (muy insatisfecho)	0%	2,70%	3,26%	1,99%
2-7 (Neutral)	4%	9,01%	21,22%	11,41%
8-10 (Satisfecho)	96%	88,29%	75,52%	86,60%
Total promedio por zona	33,33%	33,33%	33,33%	100,00%

Interpretación.

De la población total de 339 usuarios de todas las zonas, en la pregunta 4, la zona Sur contó con la puntuación más alta en donde se define que el 96% de los usuarios estuvo muy satisfecho con la atención que recibió del colaborador de la empresa ABC a su llegada al centro de revisión cumpliendo con el protocolo de saludo, mientras que la zona más insatisfecha es Vía Daule con un 3.26%.

Pregunta 5.

Tabla 8.

¿Qué tan satisfecho está con la atención del colaborador que realizó la recepción de su vehículo previo al ingreso a las líneas de revisión?

Zona/ Puntuación	Sur	Norte	Vía Daule	Total promedio por puntuación
1 (muy insatisfecho)	0%	1,80%	3,26%	1,69%
2-7 (Neutral)	4%	9,46%	10,87%	8,11%
8-10 (Satisfecho)	96%	88,74%	85,87%	90,20%
Total promedio por zona	33,33%	33,33%	33,33%	100,00%

Interpretación.

De la población total de 339 usuarios de todas las zonas, en la pregunta 5, la zona Sur contó con la puntuación más alta en donde se define que el 96% de los usuarios estuvo muy satisfecho con la atención del colaborador de la empresa ABC que realizó la recepción de su vehículo previo al ingreso a las líneas de revisión, caso contrario la zona más insatisfecha es Vía Daule con un 3.26%.

Pregunta 6.

Tabla 9.

¿Qué tan satisfecho está con la atención del colaborador que procesó su trámite de matriculación en los módulos?

Zona/ Puntuación	Sur	Norte	Vía Daule	Promedio
1 (muy insatisfecho)	0%	2,70%	2,71%	1,80%
2-7 (Neutral)	12%	9,02%	14,69%	11,90%
8-10 (Satisfecho)	88%	88,28%	82,60%	86,29%
Total promedio por zona	33,33%	33,33%	33,33%	100,00%

Interpretación.

De la población total de 339 usuarios de todas las zonas, en la pregunta 6, la zona Norte contó con la puntuación más alta en donde se define que el 88,28% de los usuarios estuvo muy satisfecho con la atención del colaborador de la empresa ABC que procesó su trámite de matriculación en los módulos, mientras que la zona más insatisfecha es Vía Daule con un 2,71%.

Pregunta 7.

Tabla 10.

¿Qué tan bien conocía del servicio la persona que atendió su trámite (Proporcionó la información pertinente)?

Zona/ Puntuación	Sur	Norte	Vía Daule	Total promedio por puntuación
1 (Muy poco)	0%	2,25%	2,17%	1,47%
2-7 (Neutral)	8%	10,36%	13,05%	10,47%
8-10 (Muy bien)	92%	87,39%	84,78%	88,06%
Total promedio por zona	33,33%	33,33%	33,33%	100,00%

Interpretación.

De la población total de 339 usuarios de todas las zonas, en la pregunta 7, la zona Sur contó con la puntuación más alta en donde se define que el 92% de los usuarios conocen muy bien el servicio de la persona que atendió su trámite y le proporcionó la información pertinente, mientras que la zona Norte, el 2,25% de los usuarios desconocen sobre estos servicios.

Pregunta 8.

Tabla 11.

¿Considera usted que la revisión técnica vehicular es importante para garantizar la seguridad de su familia y proteger al medio ambiente?

Zona/ Puntuación	Sur	Norte	Vía Daule	Total Promedio por puntuación
1 (muy insatisfecho)	0%	1,35%	3,26%	1,54%
2-7 (Neutral)	12%	6,41%	8,70%	9,04%
8-10 (Satisfecho)	88%	92,24%	88,04%	89,43%
Total promedio por zona	33,33%	33,33%	33,33%	100,00%

Interpretación.

De la población total de 339 usuarios de todas las zonas, en la pregunta 8, la zona Norte contó con la puntuación más alta en donde se define que el 92,24% de los usuarios están totalmente de acuerdo con que la revisión técnica vehicular es importante para garantizar la seguridad de su familia y proteger al medio ambiente, mientras que la zona vía Daule, el 3,26% de los usuarios están en desacuerdo con la importancia de este servicio.

3.2.1.1 Evaluación Del Indicador Atención Al Usuario

3.2.1.1.1 Hipótesis

Estimación del nivel de satisfacción de atención al usuario es mayor al 70%.

3.2.1.1.2 Variables

X = Servicio de atención al usuario

Y = Cumplimiento del contrato de concesión

3.2.1.1.3 Formulación de hipótesis

H0: El nivel de satisfacción de atención al usuario debido al servicio brindado por la empresa ABC es menor o igual al 70%.

H1: El nivel de satisfacción de atención al usuario debido al servicio brindado por la empresa ABC es mayor al 70%.

3.2.1.1.4 P Barra

Tabla 12.

Total promedio del nivel de satisfacción de atención al usuario

Zona/ Puntuación	Sur	Norte	Vía Daule	Total Promedio por puntuación
1 (muy insatisfecho)	0,01	0,04	0,04	0,03
2-7 (Neutral)	0,09	0,10	0,15	0,11
8-10 (Satisfecho)	0,90	0,87	0,81	0,86
Total promedio por zona	1,00	1,00	1,00	1,00

$$P(\text{Barra}) = 0,86$$

3.2.1.1.5 Proporción (Po) muy satisfecho

$$p_0 = 0,70$$

3.2.1.1.6 Proporción (Qo) muy insatisfecho

$$q_0 = 0,30$$

3.2.1.1.7 Tamaño de la muestra

$$n = 339 \text{ usuarios}$$

3.2.1.1.8 Estadístico (Z)

$$Z = \frac{0,65 - 0,70}{\sqrt{\frac{0,70 * 0,3}{339}}} = 116,57$$

3.2.1.1.9 Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

3.2.1.1.10 Z ALPHA

De acuerdo con la tabla de distribución normal estándar que se encuentra en el anexo 2 determinamos con el nivel de confianza del 95% y el tipo de cola izquierda:

$$Z \alpha = 1,65$$

3.2.1.1.11 Interpretación Concluyente

Siguiendo con el modelo estadístico de la prueba de hipótesis para la media población y al ser un tipo de cola derecha se Rechaza H_0 si el estadístico Z es mayor que $Z(\text{Alpha})$. En este caso se infirió que con un 95% de confianza de que se rechaza H_0 , por lo tanto el nivel de satisfacción de atención al usuario es mayor al 70%.

Finalmente, el indicador operativo correspondiente al nivel de satisfacción de atención al usuario cumplió con lo ofertado en el contrato de concesión establecido por la empresa ABC.

3.2.3 Indicador Vehículos Aprobados Y Condicionados

Para el indicador los vehículos aprobados y condicionados se detalla la muestra escogida del segundo trimestre del año 2022, en donde se obtuvo lo siguiente:

Tabla 13.

Total de vehículos aprobados y condicionados por zona de Abril del 2022

Zona	Aprobado	Condicionado	Total por zona
Sur	1.210	1.037	2.247
Norte	7.770	2.386	10.156
Vía Daule	3.154	2.926	6.080
Total general	12.134	6.349	18.483

Interpretación

De la población total de 18483 vehículos que se encuentran dentro de la primera, segunda, tercera y cuarta revisión en el mes de abril del 2022, la zona Norte obtuvo la mayor cantidad de vehículos aprobados con un total de 7770, mientras que la zona Vía Daule contó con 2926 vehículos que fueron condicionados y no concluyeron la revisión técnica vehicular.

Tabla 14.

Total de vehículos aprobados y condicionados por zona de Mayo del 2022

ZONA	APROBADO	CONDICIONADO	Total por zona
SUR	1.115	923	2.038
NORTE	6.917	2.074	8.991
VIA DAULE	2.957	2.705	5.662
Total general	10.989	5.702	16.691

Interpretación

De la población total de 16691 vehículos que se encuentran dentro de la primera, segunda, tercera y cuarta revisión en el mes de mayo del 2022, la zona Norte obtuvo la mayor cantidad de vehículos aprobados con un total de 6917, mientras que la zona Vía Daule contó con 2705 vehículos que fueron condicionados y no concluyeron la revisión técnica vehicular.

Tabla 15.

Total de vehículos aprobados y condicionados por zona de Junio del 2022

ZONA	APROBADO	CONDICIONADO	Total por zona
SUR	1.043	816	1.859
NORTE	6.610	2.288	8.898
VIA DAULE	2.783	2.099	4.882
TOTAL general	10.436	5.203	15.639

Interpretación

De la población total de 15639 vehículos que se encuentran dentro de la primera, segunda, tercera y cuarta revisión en el mes de mayo del 2022, la zona Norte obtuvo la mayor cantidad de vehículos aprobados con un total de 6917 y contó con 2288 vehículos que fueron condicionados y no concluyeron la revisión técnica vehicular.

3.2.3.1 Evaluación Del Indicador Vehículos Aprobados Y Condicionados

3.2.3.1.1 Hipótesis

Estimación del número total de vehículos aprobados de todos los centros de revisión técnica vehicular de la empresa ABC debe ser mayor al 60%.

3.2.1.1.2 Variables

X = Total vehículos aprobados y condicionados

Y = Cumplimiento del contrato de concesión

3.2.1.1.3 Formulación de hipótesis

H0: El número total de vehículos aprobados de todos los centros de revisión técnica vehicular de la empresa ABC debe ser menor o igual al 60%

H1: El número total de vehículos aprobados de todos los centros de revisión técnica vehicular de la empresa ABC debe ser mayor al 60%

3.2.1.1.4 P Barra

Tabla 16.

Total de vehículos aprobados y condicionados del segundo trimestre del 2022

	Aprobados	Condicionados	Total
Vehículos	716	351	1067
Proporción	0,6710403	0,3289597	1

$$P(\text{Barra}) = 0,67$$

3.2.1.1.5 Proporción (Po) muy satisfecho

$$p_0 = 0,60$$

3.2.1.1.6 Proporción (Q_0) muy insatisfecho

$$q_0 = 0,40$$

3.2.1.1.7 Tamaño de la muestra

$$n = 1.067 \text{ vehículos}$$

3.2.1.1.8 Estadístico (Z)

$$Z = \frac{0,67 - 0,60}{\sqrt{\frac{0,60 * 0,40}{1067}}} = 152,46$$

3.2.1.1.9 Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

3.2.1.1.10 Z ALPHA

De acuerdo con la tabla de distribución normal estándar que se encuentra en el anexo 2 determinamos con el nivel de confianza del 95% y el tipo de cola izquierda:

$$Z_{\alpha} = 1,65$$

3.2.1.1.11 Interpretación Concluyente

Siguiendo con el modelo estadístico de la prueba de hipótesis para la media población y al ser un tipo de cola derecha se Rechaza H_0 si el estadístico Z es mayor que $Z(\alpha)$. En este caso se infirió que con un 95% de confianza que se rechaza H_0 , concluyendo que el porcentaje de vehículos aprobados de todos los centros de revisión técnica vehicular de la empresa ABC debe ser mayor al 60%.

Finalmente, el indicador operativo correspondiente a los vehículos aprobados y condicionados cumplió con lo ofertado en el contrato de concesión establecido por la empresa ABC.

3.2.4 Indicador Uniformidad Temporal De Cobertura

Para el indicador de la uniformidad temporal de Cobertura se detalla la población total de los vehículos revisados aprobados escogida del segundo trimestre del año 2022, en donde se obtuvo lo siguiente:

Tabla 17.

Total de vehículos aprobados por zona de Abril del 2022

Zona	Abril	Mayo	Junio
Sur	2.271	2.114	1.922
Norte	10.146	9.012	8.658
Vía Daule	6.015	5.675	5.264
Total	18.432	16.801	15.844

De la población total de 51077 vehículos durante el segundo trimestre del año 2022 que fueron aprobados en la primera revisión, la mayor cantidad de vehículos aprobados fue en la zona Norte que cumplieron con todos los requisitos de la revisión técnica vehicular.

Para efectos de este indicador operativo, se debe fijar una cantidad de vehículos esperados a ser revisados anualmente, un aproximado para esta premisa es +- 280,000 vehículos según estadísticas de años anteriores, lo que correspondería que de forma trimestral se espera tener un aproximado de 70,000 vehículos revisados.

3.2.4.1 Evaluación Del Indicador Uniformidad Temporal De Cobertura

3.2.4.1.1 Interpretación Concluyente

Para evaluar el indicador de uniformidad temporal de cobertura se utiliza toda la población para evaluar el grado de cumplimiento. Por lo que la empresa ABC durante el segundo trimestre del año 2022, revisó a 51077 vehículos que se encuentra dentro de la clasificación primera, segunda, tercera y cuarta en estado aprobados concluyendo no cumplió con el indicador operativo sobre la cantidad de vehículos esperados de manera conservadora que se encuentren en estado aprobado por cada trimestre del año es mayor o igual a 70.000 vehículos.

CAPITULO IV

4. Discusión Y Conclusiones

4.1 Conclusiones

- 1 Hemos podido concluir que, dentro de los indicadores que dan giro a la operatividad de la empresa ABC, el indicador más fuerte para el concesionario es Tiempos de Atención, con lo cual; según el contrato de concesión que existe entre las partes, el tiempo promedio ofertado es de 30 minutos, 30 segundos por vehículo. A pesar de que este tiempo de atención pueda verse afectado diariamente por factores externos o ajenos a su gestión, el tiempo promedio de atención se encuentra por debajo de los 30 minutos, es decir que, cumple con una de las cláusulas ofertadas en el contrato suscrito.
- 2 Respecto a la evaluación del grado de cumplimiento de los indicadores, se concluye que se cumplió con lo establecido en el contrato de concesión entre las partes; el único indicador que no cumplió corresponde a la uniformidad de cobertura de la cantidad de vehículos a ser revisados, por lo tanto 3 de 4 indicadores, es decir, el 75% estuvo dentro de los lineamientos propuestos por la empresa ABC.
- 3 A pesar de que existen 3 centros de revisión técnica vehicular como lo son: Sur, Norte y Vía Daule; por temas de pandemia provocada por la COVID 19, ciertos usuarios que tienen un vehículo bajo su propiedad ya sea pública o privada prefieren hacer sus revisiones en otros centros que no pertenecen a la empresa ABC o bien sea mediante tramitadores por el cual pagan un valor adicional al recibir el certificado de revisión sin haber pasado por el proceso del mismo, provocando que la empresa ABC anualmente no cumpla con lo esperado sobre el número de vehículos aprobados, perjudicando su nivel de ingresos según lo establecido en el contrato.

4.2 Recomendaciones

1. Se recomienda incrementar la frecuencia de operativos de control vehicular, con el fin de verificar que aquellos vehículos que circulan dentro de la ciudad de Guayaquil tengan su respectiva revisión técnica vehicular y no una adulteración en su matrícula, producto de una revisión visual adquirida en otro cantón, esto a manera de precautelar el bienestar del usuario y cumpliendo con las normas de seguridad.
2. Así también; es recomendable; rediseñar los sistemas que están interconectados en relación con el Sistema de Revisión Técnica Vehicular, a fin de minimizar las intermitencias entre los sistemas; que de una u otra manera, desembocan fallos y retrasos en la operatividad.
3. Al momento de evaluar los indicadores operativos establecer una población objetivo-equitativa en todos los centros de revisión técnica vehicular para obtener una data maestra adecuado a lo que se busca mejorar y lo que se desea demostrar ante una evaluación que se realice de manera periódica sobre el cumplimiento de todo lo estipulado en el contrato de concesión por alianza estratégica.

BIBLIOGRAFIA

Contrato de conseción de servicios públicos de revisión técnica vehicular, Escritura No- 2013-9-01-03-P01194 (Notaria tercera del cantón Guayaquil 19 de Junio de 2013).

Escritura Pública de Addendum reformatorio del contrato de concesión de los servicios públicos, Escritura No. 2013-9-01-03-P01195 (Notaria Tercera del cantón Guayaquil 19 de 06 de 2013).

Galán, J. S. (01 de Enero de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/auditoria-operativa.html>

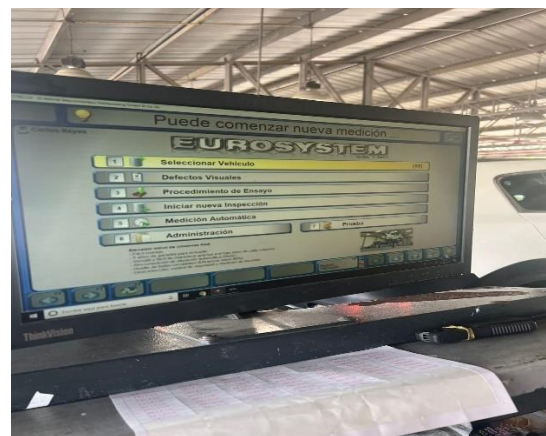
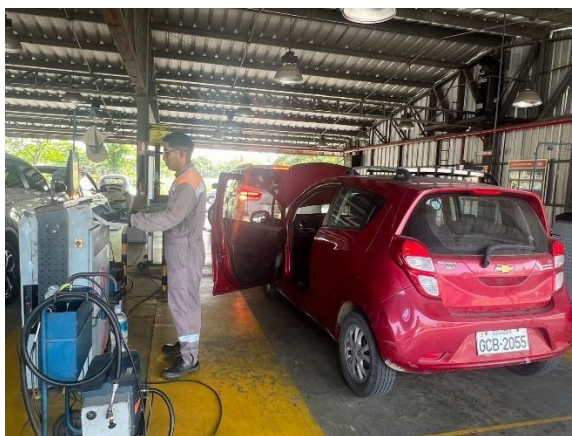
Informe técnico con el que ganó el concurso la empresa ABC para ser aliado estratégico con la Entidad en el contrato de concesión, Oferta técnica No. 2013-9-01-03-P01195 (Notaría técnica del cantón Guayaquil 01 de 06 de 2013).

Montúfar, M. A. (19 de 01 de 2021). *Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito*. Obtenido de <https://www.gob.ec/gaddmq>

ANEXOS

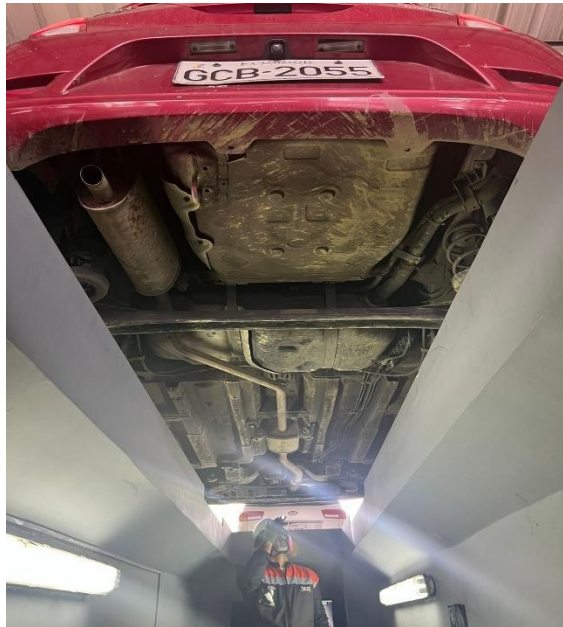
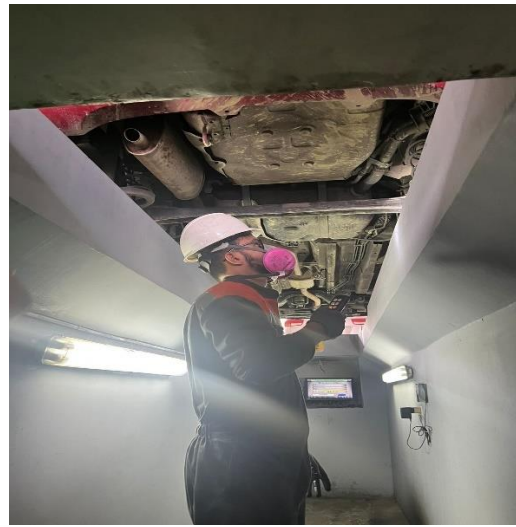
1. Proceso De Revisión Técnica Vehicular

1.1 Fase 1 (Pruebas de luces, gases y sonido y se ingresan defectos visuales)



1.2 Fase 2 (Defectos visuales superior e inferior)





1.3 Fase 3 (Pruebas mecánicas, alineación, suspensión y frenos)



1.4 Entrega de llave del vehículo en donde se comunica si está aprobado o condicionado.

Nota. Si aprobó el vehículo se le entrega el sticker.





2. Tabla de distribución normal estándar

Desv. normal x	0.00	0.01	0.02	0.03	0.04	0.05	0.06	0.07	0.08	0.09
0.0	0.5000	0.4960	0.4920	0.4880	0.4840	0.4801	0.4761	0.4721	0.4681	0.4641
0.1	0.4602	0.4562	0.4522	0.4483	0.4443	0.4404	0.4364	0.4325	0.4286	0.4247
0.2	0.4207	0.4168	0.4129	0.4090	0.4052	0.4013	0.3974	0.3936	0.3897	0.3859
0.3	0.3821	0.3783	0.3745	0.3707	0.3669	0.3632	0.3594	0.3557	0.3520	0.3483
0.4	0.3446	0.3409	0.3372	0.3336	0.3300	0.3264	0.3228	0.3192	0.3156	0.3121
0.5	0.3085	0.3050	0.3015	0.2981	0.2946	0.2912	0.2877	0.2843	0.2810	0.2776
0.6	0.2743	0.2709	0.2676	0.2643	0.2611	0.2578	0.2546	0.2514	0.2483	0.2451
0.7	0.2420	0.2389	0.2358	0.2327	0.2296	0.2266	0.2236	0.2206	0.2177	0.2148
0.8	0.2119	0.2090	0.2061	0.2033	0.2005	0.1977	0.1949	0.1922	0.1894	0.1867
0.9	0.1841	0.1814	0.1788	0.1762	0.1736	0.1711	0.1685	0.1660	0.1635	0.1611
1.0	0.1587	0.1562	0.1539	0.1515	0.1492	0.1469	0.1446	0.1423	0.1401	0.1379
1.1	0.1357	0.1335	0.1314	0.1292	0.1271	0.1251	0.1230	0.1210	0.1190	0.1170
1.2	0.1151	0.1131	0.1112	0.1093	0.1075	0.1056	0.1038	0.1020	0.1003	0.0985
1.3	0.0968	0.0951	0.0934	0.0918	0.0901	0.0885	0.0869	0.0853	0.0838	0.0823
1.4	0.0808	0.0793	0.0778	0.0764	0.0749	0.0735	0.0721	0.0708	0.0694	0.0681
1.5	0.0668	0.0655	0.0643	0.0630	0.0618	0.0606	0.0594	0.0582	0.0571	0.0559
1.6	0.0548	0.0537	0.0526	0.0516	0.0505	0.0495	0.0485	0.0475	0.0465	0.0455
1.7	0.0446	0.0436	0.0427	0.0418	0.0409	0.0401	0.0392	0.0384	0.0375	0.0367
1.8	0.0359	0.0351	0.0344	0.0336	0.0329	0.0322	0.0314	0.0307	0.0301	0.0294
1.9	0.0287	0.0281	0.0274	0.0268	0.0262	0.0256	0.0250	0.0244	0.0239	0.0233

2. Muestreo aleatorio simple

Muestreo aleatorio - Ind. Tiempos de atención	Muestreo aleatorio - Ind. Aprob/Cond	
116,98	27,07	APROBADO
32,32	32,32	CONDICIONAD
60,58	60,58	APROBADO
30,3	30,3	APROBADO
29,12	29,12	APROBADO
25,53	25,53	APROBADO
20,23	20,23	APROBADO
15,42	15,42	APROBADO
23,43	23,43	CONDICIONAD
31,5	31,5	APROBADO
26,63	26,63	APROBADO
24,87	24,87	CONDICIONAD
29,42	29,42	APROBADO
26,12	26,12	CONDICIONAD
18,08	18,08	CONDICIONAD
25,98	25,98	CONDICIONAD
34,45	34,45	APROBADO
14,07	14,07	APROBADO
25,57	25,57	APROBADO
26,72	26,72	APROBADO
15,03	15,03	APROBADO
30,57	30,57	APROBADO
20,13	20,13	APROBADO
19,67	19,67	CONDICIONAD
30,62	30,62	CONDICIONAD
34,15	34,15	APROBADO
13,45	13,45	APROBADO
12,57	12,57	CONDICIONAD
29,95	29,95	CONDICIONAD
65,82	65,82	APROBADO
32,12	32,12	APROBADO
20,9	20,9	CONDICIONAD
26,77	26,77	APROBADO

15,32	15,32	CONDICIONAD
24,35	24,35	CONDICIONAD
44,58	44,58	CONDICIONAD
17,92	17,92	APROBADO
28	28	APROBADO
71,82	71,82	APROBADO
30,53	30,53	APROBADO
17,03	17,03	APROBADO
36,87	36,87	APROBADO
17,37	17,37	APROBADO
20,98	20,98	CONDICIONAD
28,85	28,85	APROBADO
19,73	19,73	APROBADO
20,15	20,15	CONDICIONAD
29,67	29,67	APROBADO
38,93	38,93	APROBADO
27,72	27,72	APROBADO
21,95	21,95	APROBADO
18,37	18,37	APROBADO
16,97	16,97	APROBADO
22,17	22,17	APROBADO
39,73	39,73	CONDICIONAD
22,28	22,28	APROBADO
27,38	27,38	CONDICIONAD
10,45	10,45	CONDICIONAD
38,37	38,37	APROBADO
27,47	27,47	CONDICIONAD
18,68	18,68	APROBADO
35,37	35,37	CONDICIONAD
18,48	18,48	APROBADO
36,78	36,78	APROBADO
61,33	61,33	CONDICIONAD
22,78	22,78	CONDICIONAD
27,23	27,23	APROBADO
21,15	21,15	APROBADO
36,75	36,75	APROBADO
37,97	37,97	APROBADO
32,45	32,45	APROBADO
17,6	17,6	CONDICIONAD
41,98	41,98	APROBADO
38,9	38,9	APROBADO

37,07	37,07	APROBADO
19,85	19,85	CONDICIONAD
34,08	34,08	APROBADO
39,25	39,25	APROBADO
22,6	22,6	APROBADO
40,53	40,53	APROBADO
32,33	32,33	APROBADO
29,6	29,6	CONDICIONAD
23,55	23,55	APROBADO
20,92	20,92	APROBADO
39,32	39,32	CONDICIONAD
37,28	37,28	APROBADO
25,88	25,88	CONDICIONAD
15,58	15,58	CONDICIONAD
19,92	19,92	CONDICIONAD
26,77	26,77	CONDICIONAD
26,82	26,82	APROBADO
29,3	29,3	APROBADO
23,87	23,87	CONDICIONAD
24,08	24,08	CONDICIONAD
760,75	760,75	CONDICIONAD
47,72	47,72	APROBADO
15,12	15,12	CONDICIONAD
22,87	22,87	APROBADO
30,62	30,62	APROBADO
55,87	55,87	APROBADO
30,3	30,3	CONDICIONAD
27,6	27,6	CONDICIONAD
14,25	14,25	CONDICIONAD
30,63	30,63	APROBADO
23,27	23,27	APROBADO
24,03	24,03	APROBADO
19,25	19,25	APROBADO
17,63	17,63	APROBADO
18,83	18,83	APROBADO
26,33	26,33	CONDICIONAD
21,72	21,72	APROBADO
16,98	16,98	APROBADO
22,98	22,98	APROBADO
25,75	25,75	APROBADO
35,57	35,57	APROBADO

23,38	23,38	APROBADO
13	13	APROBADO
8,92	8,92	APROBADO
28,62	28,62	CONDICIONAD
19,8	19,8	APROBADO
12,65	12,65	APROBADO
28,1	28,1	CONDICIONAD
81,03	81,03	APROBADO
26,68	26,68	CONDICIONAD
22,02	22,02	CONDICIONAD
17,02	17,02	APROBADO
31,32	31,32	APROBADO
35,25	35,25	APROBADO
28,98	28,98	CONDICIONAD
25,55	25,55	APROBADO
23,78	23,78	APROBADO
16,3	16,3	APROBADO
21,02	21,02	APROBADO
25,8	25,8	APROBADO
23,5	23,5	CONDICIONAD
34,5	34,5	APROBADO
23,07	23,07	CONDICIONAD
31,13	31,13	CONDICIONAD
39,72	39,72	APROBADO
148,47	148,47	APROBADO
22,33	22,33	CONDICIONAD
9,75	9,75	CONDICIONAD
34,17	34,17	CONDICIONAD
37,85	37,85	APROBADO
35,77	35,77	APROBADO
27,92	27,92	APROBADO
22,9	22,9	APROBADO
17,97	17,97	CONDICIONAD
51	51	APROBADO
32,63	32,63	APROBADO
54,72	54,72	CONDICIONAD
15,38	15,38	APROBADO
53,03	53,03	CONDICIONAD
32,77	32,77	APROBADO
25,25	25,25	CONDICIONAD
23,02	23,02	APROBADO

23,18	23,18	APROBADO
22,05	22,05	APROBADO
28,95	28,95	CONDICIONAD
22,13	22,13	APROBADO
13,35	13,35	CONDICIONAD
23,47	23,47	CONDICIONAD
26,65	26,65	APROBADO
36,1	36,1	APROBADO
11,35	11,35	CONDICIONAD
12,9	12,9	CONDICIONAD
28,7	28,7	CONDICIONAD
20,42	20,42	APROBADO
26,28	26,28	CONDICIONAD
22,88	22,88	APROBADO
37,22	37,22	APROBADO
23,8	23,8	CONDICIONAD
20,13	20,13	APROBADO
25,83	25,83	APROBADO
16,53	16,53	APROBADO
35,35	35,35	APROBADO
30,5	30,5	APROBADO
60,03	60,03	APROBADO
25,55	25,55	APROBADO
20,55	20,55	APROBADO
10,53	10,53	APROBADO
112,1	112,1	APROBADO
84,42	84,42	APROBADO
22,9	22,9	APROBADO
12,3	12,3	CONDICIONAD
27,57	27,57	CONDICIONAD
40	40	CONDICIONAD
25,32	25,32	APROBADO
27,72	27,72	CONDICIONAD
28,3	28,3	APROBADO
22,58	22,58	APROBADO
23,15	23,15	APROBADO
27,25	27,25	APROBADO
22,05	22,05	APROBADO
20,92	20,92	APROBADO
15,82	15,82	APROBADO
26,43	26,43	APROBADO

11,67	11,67	CONDICIONAD
30,95	30,95	APROBADO
21,63	21,63	APROBADO
20,28	20,28	CONDICIONAD
35,53	35,53	CONDICIONAD
18,57	18,57	APROBADO
26,67	26,67	CONDICIONAD
23,27	23,27	APROBADO
43,83	43,83	CONDICIONAD
27,32	27,32	CONDICIONAD
44,98	44,98	APROBADO
25,18	25,18	CONDICIONAD
19,88	19,88	CONDICIONAD
43,23	43,23	CONDICIONAD
32,98	32,98	APROBADO
15,55	15,55	CONDICIONAD
18,65	18,65	APROBADO
11,13	11,13	APROBADO
84,52	84,52	APROBADO
29,1	29,1	APROBADO
26,48	26,48	APROBADO
85,98	85,98	CONDICIONAD
45,15	45,15	APROBADO
29,72	29,72	APROBADO
28,92	28,92	CONDICIONAD
20,27	20,27	APROBADO
22,93	22,93	CONDICIONAD
25,17	25,17	APROBADO
21,85	21,85	CONDICIONAD
22,87	22,87	APROBADO
31,08	31,08	APROBADO
31,15	31,15	APROBADO
19,1	19,1	APROBADO
33,15	33,15	APROBADO
34,58	34,58	CONDICIONAD
31,58	31,58	APROBADO
14,73	14,73	APROBADO
36,62	36,62	CONDICIONAD
14,33	14,33	APROBADO
22,53	22,53	CONDICIONAD
32,68	32,68	APROBADO

29,85	29,85	CONDICIONAD
17,48	17,48	CONDICIONAD
19,3	19,3	CONDICIONAD
23,05	23,05	APROBADO
23,9	23,9	APROBADO
31,73	31,73	APROBADO
29,22	29,22	APROBADO
22,13	22,13	APROBADO
27,12	27,12	CONDICIONAD
20,97	20,97	APROBADO
18,45	18,45	APROBADO
16,27	16,27	CONDICIONAD
26,2	26,2	CONDICIONAD
20,8	20,8	APROBADO
78,98	78,98	APROBADO
29,7	29,7	CONDICIONAD
36,07	36,07	CONDICIONAD
26,03	26,03	APROBADO
35,8	35,8	CONDICIONAD
29,17	29,17	APROBADO
29,82	29,82	CONDICIONAD
21,1	21,1	APROBADO
22,53	22,53	APROBADO
29,43	29,43	APROBADO
31,35	31,35	APROBADO
34,65	34,65	APROBADO
26,53	26,53	APROBADO
12,55	12,55	CONDICIONAD
18,38	18,38	CONDICIONAD
14,73	14,73	APROBADO
15,7	15,7	CONDICIONAD
41,43	41,43	CONDICIONAD
22,45	22,45	APROBADO
115,98	115,98	APROBADO
28,45	28,45	CONDICIONAD
36,82	36,82	APROBADO
41,13	41,13	APROBADO
12,8	12,8	APROBADO
18,18	18,18	APROBADO
35,75	35,75	APROBADO
9,75	9,75	APROBADO

19,28	19,28	APROBADO
17,95	17,95	CONDICIONAD
29,12	29,12	CONDICIONAD
21,02	21,02	APROBADO
42,87	42,87	APROBADO
20,55	20,55	APROBADO
15,52	15,52	APROBADO
33,12	33,12	CONDICIONAD
36,38	36,38	APROBADO
23,38	23,38	APROBADO
27,73	27,73	APROBADO
98,88	98,88	APROBADO
28,48	28,48	APROBADO
15,95	15,95	APROBADO
39,1	39,1	APROBADO
45,17	45,17	CONDICIONAD
30,32	30,32	CONDICIONAD
31,95	31,95	APROBADO
19,23	19,23	APROBADO
17,95	17,95	APROBADO
24,58	24,58	APROBADO
20,22	20,22	APROBADO
28,32	28,32	APROBADO
23,58	23,58	APROBADO
13,97	13,97	APROBADO
56,87	56,87	APROBADO
26,07	26,07	APROBADO
25,15	25,15	CONDICIONAD
31,22	31,22	APROBADO
30,13	30,13	APROBADO
16,45	16,45	APROBADO
39,42	39,42	APROBADO
17,9	17,9	CONDICIONAD
28,28	28,28	APROBADO
27,92	27,92	APROBADO
36,27	36,27	CONDICIONAD
17,42	17,42	APROBADO
31,32	31,32	APROBADO
38,47	38,47	CONDICIONAD
32,77	32,77	APROBADO
26	26	CONDICIONAD

56,57	56,57	APROBADO
25,6	25,6	APROBADO
21,98	21,98	APROBADO
18,43	18,43	APROBADO
39,23	39,23	CONDICIONAD
52,55	52,55	CONDICIONAD
30,47	30,47	APROBADO
13,85	13,85	APROBADO
29,42	29,42	APROBADO
40,65	40,65	APROBADO
24,38	24,38	APROBADO
21,55	21,55	APROBADO
15,87	15,87	APROBADO
23,47	23,47	CONDICIONAD
43,37	43,37	APROBADO
27,42	27,42	APROBADO
17,65	17,65	APROBADO
114,87	114,87	APROBADO
35,03	35,03	APROBADO
25,07	25,07	CONDICIONAD
18,27	18,27	APROBADO
18,02	18,02	CONDICIONAD
22,12	22,12	CONDICIONAD
17,53	17,53	CONDICIONAD
25,92	25,92	CONDICIONAD
19,68	19,68	APROBADO
38,3	38,3	APROBADO
35,05	35,05	APROBADO
12,67	12,67	APROBADO
19,88	19,88	CONDICIONAD
76,93	76,93	APROBADO
17,1	17,1	APROBADO
36,08	36,08	APROBADO
43,87	43,87	APROBADO
27,87	27,87	APROBADO
65,5	65,5	APROBADO
37	37	APROBADO
21,4	21,4	CONDICIONAD
36,28	36,28	APROBADO
16,68	16,68	APROBADO
31,67	31,67	CONDICIONAD

125,63	125,63	APROBADO
53,62	53,62	APROBADO
34,62	34,62	APROBADO
19,43	19,43	APROBADO
19,57	19,57	APROBADO
16,4	16,4	CONDICIONAD
35,27	35,27	CONDICIONAD
25,42	25,42	CONDICIONAD
14,87	14,87	CONDICIONAD
22,2	22,2	APROBADO
19,32	19,32	CONDICIONAD
22,2	22,2	CONDICIONAD
17,1	17,1	APROBADO
32,22	32,22	CONDICIONAD
19,05	19,05	APROBADO
19,42	19,42	CONDICIONAD
13,38	13,38	CONDICIONAD
23,88	23,88	APROBADO
15,73	15,73	APROBADO
31,78	31,78	APROBADO
15,47	15,47	APROBADO
15	15	CONDICIONAD
17,15	17,15	CONDICIONAD
30,5	30,5	APROBADO
61,3	61,3	APROBADO
27,98	27,98	APROBADO
30,27	30,27	APROBADO
20,42	20,42	APROBADO
28,38	28,38	APROBADO
26,48	26,48	APROBADO
43,8	43,8	APROBADO
17,53	17,53	APROBADO
55,68	55,68	CONDICIONAD
21,15	21,15	APROBADO
23,93	23,93	APROBADO
20,97	20,97	APROBADO
30,45	30,45	CONDICIONAD
24,82	24,82	APROBADO
45,72	45,72	CONDICIONAD
64,83	64,83	APROBADO
48,97	48,97	APROBADO

19,8	19,8	APROBADO
29,45	29,45	CONDICIONAD
33,43	33,43	APROBADO
20,63	20,63	APROBADO
56,83	56,83	APROBADO
16	16	CONDICIONAD
29,38	29,38	CONDICIONAD
25,62	25,62	CONDICIONAD
30,45	30,45	APROBADO
36,9	36,9	APROBADO
17,22	17,22	APROBADO
17,03	17,03	APROBADO
9,97	9,97	CONDICIONAD
35,25	35,25	APROBADO
21,93	21,93	APROBADO
39,38	39,38	APROBADO
129,4	129,4	APROBADO
16,45	16,45	CONDICIONAD
14,58	14,58	APROBADO
36,08	36,08	CONDICIONAD
36,67	36,67	APROBADO
22,37	22,37	CONDICIONAD
19,1	19,1	APROBADO
20,62	20,62	APROBADO
35,4	35,4	APROBADO
32,03	32,03	APROBADO
15,87	15,87	APROBADO
29,32	29,32	CONDICIONAD
19,62	19,62	APROBADO
26,65	26,65	APROBADO
32,73	32,73	APROBADO
16,52	16,52	CONDICIONAD
29,47	29,47	APROBADO
23,22	23,22	APROBADO
24,43	24,43	APROBADO
44,73	44,73	APROBADO
24,43	24,43	CONDICIONAD
34,9	34,9	APROBADO
18	18	CONDICIONAD
37,92	37,92	APROBADO
46,18	46,18	APROBADO

38,13	38,13	CONDICIONAD
44,93	44,93	APROBADO
58,08	58,08	CONDICIONAD
22,27	22,27	APROBADO
34,82	34,82	CONDICIONAD
23,85	23,85	CONDICIONAD
20,7	20,7	APROBADO
28,93	28,93	APROBADO
38,47	38,47	APROBADO
23,32	23,32	APROBADO
37,85	37,85	APROBADO
26,8	26,8	APROBADO
32,17	32,17	CONDICIONAD
25,67	25,67	APROBADO
37,5	37,5	APROBADO
35,08	35,08	APROBADO
19,83	19,83	CONDICIONAD
67,98	67,98	CONDICIONAD
32,02	32,02	APROBADO
31,78	31,78	APROBADO
21,53	21,53	CONDICIONAD
28,32	28,32	APROBADO
26	26	APROBADO
26,3	26,3	CONDICIONAD
26,45	26,45	CONDICIONAD
28,98	28,98	APROBADO
45,93	45,93	APROBADO
27,38	27,38	APROBADO
36,07	36,07	APROBADO
27,3	27,3	APROBADO
39,72	39,72	APROBADO
15,13	15,13	APROBADO
19,1	19,1	APROBADO
18	18	CONDICIONAD
41	41	APROBADO
21,38	21,38	APROBADO
23,62	23,62	APROBADO
28,95	28,95	APROBADO
23,38	23,38	APROBADO
27,12	27,12	APROBADO
49,88	49,88	APROBADO

20,93	20,93	CONDICIONAD
35,42	35,42	APROBADO
32,22	32,22	APROBADO
19,02	19,02	CONDICIONAD
19,02	19,02	APROBADO
33,83	33,83	APROBADO
24,45	24,45	APROBADO
17,97	17,97	APROBADO
39,35	39,35	CONDICIONAD
30,4	30,4	APROBADO
22,7	22,7	CONDICIONAD
17,22	17,22	APROBADO
22,8	22,8	APROBADO
19,57	19,57	APROBADO
51,77	51,77	APROBADO
34,57	34,57	APROBADO
30,78	30,78	APROBADO
24,9	24,9	APROBADO
25,85	25,85	APROBADO
27,28	27,28	CONDICIONAD
26,78	26,78	APROBADO
30,13	30,13	APROBADO
37,02	37,02	APROBADO
24,78	24,78	CONDICIONAD
29,22	29,22	APROBADO
33,88	33,88	APROBADO
29,27	29,27	APROBADO
20,43	20,43	CONDICIONAD
30,7	30,7	APROBADO
26,67	26,67	CONDICIONAD
32,47	32,47	APROBADO
40,73	40,73	APROBADO
22,95	22,95	APROBADO
50,62	50,62	APROBADO
18,12	18,12	APROBADO
266,85	266,85	APROBADO
37,7	37,7	CONDICIONAD
23,57	23,57	APROBADO
28,55	28,55	APROBADO
25,35	25,35	APROBADO
46,48	46,48	APROBADO

31,6	31,6	APROBADO
27,18	27,18	APROBADO
21,8	21,8	CONDICIONAD
18,08	18,08	APROBADO
23,97	23,97	CONDICIONAD
13,27	13,27	APROBADO
17,82	17,82	APROBADO
16,62	16,62	APROBADO
32,8	32,8	CONDICIONAD
30,48	30,48	APROBADO
26,52	26,52	APROBADO
33,38	33,38	APROBADO
24,77	24,77	APROBADO
21,77	21,77	APROBADO
14,57	14,57	APROBADO
24,68	24,68	APROBADO
24,67	24,67	APROBADO
41,33	41,33	APROBADO
36,15	36,15	APROBADO
32,43	32,43	APROBADO
22,8	22,8	APROBADO
23,4	23,4	APROBADO
25,72	25,72	CONDICIONAD
24,9	24,9	CONDICIONAD
80,68	80,68	APROBADO
16,78	16,78	APROBADO
31,23	31,23	APROBADO
51,02	51,02	CONDICIONAD
38,93	38,93	CONDICIONAD
38,92	38,92	APROBADO
30,57	30,57	CONDICIONAD
34,03	34,03	APROBADO
20,87	20,87	CONDICIONAD
36,92	36,92	APROBADO
35,17	35,17	APROBADO
31,92	31,92	APROBADO
35,18	35,18	APROBADO
24,37	24,37	APROBADO
15,22	15,22	APROBADO
42,7	42,7	APROBADO
13,5	13,5	APROBADO

21,53	21,53	APROBADO
22,63	22,63	CONDICIONAD
29,87	29,87	APROBADO
23,85	23,85	CONDICIONAD
25,7	25,7	CONDICIONAD
15,87	15,87	CONDICIONAD
37,42	37,42	CONDICIONAD
21,17	21,17	CONDICIONAD
19,65	19,65	APROBADO
33,65	33,65	APROBADO
30,77	30,77	CONDICIONAD
22,07	22,07	CONDICIONAD
19,22	19,22	APROBADO
29,63	29,63	APROBADO
17,75	17,75	CONDICIONAD
15,87	15,87	CONDICIONAD
27,43	27,43	APROBADO
23,02	23,02	CONDICIONAD
23,28	23,28	CONDICIONAD
27,22	27,22	CONDICIONAD
29,7	29,7	CONDICIONAD
21,67	21,67	APROBADO
27,25	27,25	APROBADO
23,08	23,08	APROBADO
28,48	28,48	CONDICIONAD
15,73	15,73	CONDICIONAD
17,48	17,48	CONDICIONAD
77,82	77,82	APROBADO
17,82	17,82	APROBADO
15,58	15,58	APROBADO
33,68	33,68	CONDICIONAD
30,03	30,03	APROBADO
26,28	26,28	CONDICIONAD
26,78	26,78	APROBADO
32,35	32,35	APROBADO
27,5	27,5	CONDICIONAD
31,33	31,33	APROBADO
32,23	32,23	APROBADO
44,25	44,25	APROBADO
18,67	18,67	APROBADO
29,1	29,1	APROBADO

23,58	23,58	APROBADO
42,17	42,17	APROBADO
19,2	19,2	APROBADO
17,22	17,22	CONDICIONAD
42,12	42,12	APROBADO
19,85	19,85	CONDICIONAD
21,03	21,03	APROBADO
12,23	12,23	CONDICIONAD
40,58	40,58	CONDICIONAD
20,7	20,7	APROBADO
57,82	57,82	APROBADO
18,67	18,67	APROBADO
26,6	26,6	APROBADO
21,72	21,72	CONDICIONAD
22,3	22,3	CONDICIONAD
22,97	22,97	CONDICIONAD
40,92	40,92	APROBADO
14,13	14,13	APROBADO
102,58	102,58	CONDICIONAD
47,77	47,77	CONDICIONAD
27,97	27,97	APROBADO
29,22	29,22	APROBADO
32,75	32,75	APROBADO
37,25	37,25	CONDICIONAD
17,28	17,28	APROBADO
22,78	22,78	CONDICIONAD
19,42	19,42	CONDICIONAD
36,38	36,38	CONDICIONAD
28,92	28,92	APROBADO
20,2	20,2	APROBADO
21,57	21,57	APROBADO
32,7	32,7	APROBADO
23,98	23,98	APROBADO
32,12	32,12	CONDICIONAD
33,85	33,85	APROBADO
19,1	19,1	APROBADO
23,5	23,5	CONDICIONAD
28,72	28,72	APROBADO
97,67	97,67	APROBADO
31,5	31,5	CONDICIONAD
16,3	16,3	CONDICIONAD

20,5	20,5	APROBADO
31,45	31,45	APROBADO
21,23	21,23	APROBADO
31,35	31,35	CONDICIONAD
30,25	30,25	APROBADO
25,02	25,02	APROBADO
24,92	24,92	CONDICIONAD
27,58	27,58	APROBADO
24,1	24,1	APROBADO
14,6	14,6	APROBADO
46,13	46,13	APROBADO
53,1	53,1	APROBADO
45,55	45,55	CONDICIONAD
27,12	27,12	APROBADO
29,9	29,9	CONDICIONAD
35,83	35,83	APROBADO
27,93	27,93	APROBADO
65,97	65,97	CONDICIONAD
23,98	23,98	CONDICIONAD
14,57	14,57	CONDICIONAD
43,45	43,45	APROBADO
30,38	30,38	APROBADO
20,13	20,13	CONDICIONAD
33,1	33,1	CONDICIONAD
30,52	30,52	CONDICIONAD
24,5	24,5	APROBADO
14,23	14,23	APROBADO
25,5	25,5	APROBADO
24,58	24,58	APROBADO
15,63	15,63	APROBADO
21,63	21,63	APROBADO
26,07	26,07	APROBADO
27,17	27,17	CONDICIONAD
31,83	31,83	CONDICIONAD
18,83	18,83	CONDICIONAD
24,92	24,92	APROBADO
22,82	22,82	APROBADO
24,35	24,35	APROBADO
26,12	26,12	CONDICIONAD
33,28	33,28	APROBADO
38,98	38,98	CONDICIONAD

26,3	26,3	CONDICIONAD
22,97	22,97	CONDICIONAD
22,72	22,72	APROBADO
20,35	20,35	CONDICIONAD
32,12	32,12	APROBADO
23,55	23,55	APROBADO
15,57	15,57	CONDICIONAD
18,03	18,03	APROBADO
26,87	26,87	APROBADO
30,13	30,13	CONDICIONAD
23,15	23,15	APROBADO
20,92	20,92	APROBADO
26,95	26,95	APROBADO
39,88	39,88	CONDICIONAD
54,97	54,97	APROBADO
28,87	28,87	CONDICIONAD
50,95	50,95	CONDICIONAD
27,3	27,3	APROBADO
34,48	34,48	APROBADO
29,65	29,65	APROBADO
26,98	26,98	APROBADO
39,17	39,17	APROBADO
23,27	23,27	APROBADO
17,97	17,97	CONDICIONAD
37,42	37,42	APROBADO
21,67	21,67	APROBADO
38,2	38,2	APROBADO
32,8	32,8	APROBADO
25,3	25,3	CONDICIONAD
32,8	32,8	APROBADO
24,88	24,88	APROBADO
29,1	29,1	APROBADO
35,42	35,42	APROBADO
22,63	22,63	APROBADO
36,48	36,48	APROBADO
38,6	38,6	CONDICIONAD
25,93	25,93	APROBADO
34,12	34,12	CONDICIONAD
29,93	29,93	APROBADO
16,35	16,35	CONDICIONAD
21,33	21,33	APROBADO

32,27	32,27	APROBADO
18,35	18,35	CONDICIONAD
34,72	34,72	APROBADO
27,18	27,18	APROBADO
25,27	25,27	CONDICIONAD
35,62	35,62	CONDICIONAD
33,83	33,83	APROBADO
19,8	19,8	APROBADO
27,1	27,1	CONDICIONAD
23,17	23,17	APROBADO
31,25	31,25	APROBADO
18,87	18,87	APROBADO
32,55	32,55	CONDICIONAD
31,33	31,33	CONDICIONAD
30,65	30,65	CONDICIONAD
22,47	22,47	APROBADO
44,57	44,57	APROBADO
23,83	23,83	APROBADO
18,33	18,33	CONDICIONAD
20,2	20,2	CONDICIONAD
34,83	34,83	CONDICIONAD
21,97	21,97	APROBADO
38,08	38,08	APROBADO
49,98	49,98	APROBADO
68,1	68,1	APROBADO
32,78	32,78	APROBADO
38,63	38,63	APROBADO
19,73	19,73	APROBADO
29,52	29,52	APROBADO
49,98	49,98	CONDICIONAD
27,53	27,53	APROBADO
34	34	CONDICIONAD
32,12	32,12	CONDICIONAD
22,07	22,07	CONDICIONAD
30,77	30,77	APROBADO
26,82	26,82	APROBADO
18,28	18,28	APROBADO
45,32	45,32	APROBADO
23,2	23,2	CONDICIONAD
38,9	38,9	APROBADO
46,28	46,28	APROBADO

21,07	21,07	APROBADO
21,88	21,88	CONDICIONAD
30,63	30,63	APROBADO
20	20	APROBADO
31,88	31,88	APROBADO
58,25	58,25	APROBADO
20,35	20,35	CONDICIONAD
74,22	74,22	APROBADO
29,17	29,17	APROBADO
26,98	26,98	APROBADO
22,45	22,45	APROBADO
29,77	29,77	APROBADO
31,6	31,6	CONDICIONAD
14,27	14,27	CONDICIONAD
52,87	52,87	APROBADO
49,82	49,82	APROBADO
25,67	25,67	CONDICIONAD
28,33	28,33	CONDICIONAD
27,18	27,18	CONDICIONAD
20,62	20,62	APROBADO
18,17	18,17	APROBADO
31,47	31,47	CONDICIONAD
27,97	27,97	APROBADO
33,12	33,12	APROBADO
23,25	23,25	APROBADO
21,93	21,93	CONDICIONAD
38,38	38,38	APROBADO
25,6	25,6	APROBADO
32,57	32,57	APROBADO
29,57	29,57	CONDICIONAD
24,18	24,18	APROBADO
24,75	24,75	CONDICIONAD
44,75	44,75	APROBADO
21,42	21,42	APROBADO
35,72	35,72	CONDICIONAD
16,35	16,35	CONDICIONAD
22,73	22,73	APROBADO
104,53	104,53	APROBADO
34,8	34,8	APROBADO
19,48	19,48	APROBADO
35,65	35,65	CONDICIONAD

14,63	14,63	APROBADO
32,13	32,13	APROBADO
30,17	30,17	APROBADO
26,5	26,5	APROBADO
23,27	23,27	APROBADO
25,22	25,22	APROBADO
25,07	25,07	APROBADO
35,9	35,9	APROBADO
27,4	27,4	APROBADO
49,67	49,67	CONDICIONAD
34,83	34,83	CONDICIONAD
30,27	30,27	CONDICIONAD
44,75	44,75	CONDICIONAD
10,22	10,22	APROBADO
25,77	25,77	APROBADO
26,23	26,23	APROBADO
22,5	22,5	APROBADO
29,8	29,8	APROBADO
43,32	43,32	CONDICIONAD
21	21	CONDICIONAD
39,8	39,8	CONDICIONAD
27,12	27,12	CONDICIONAD
24,4	24,4	APROBADO
20,98	20,98	APROBADO
18,2	18,2	CONDICIONAD
31,83	31,83	APROBADO
25,23	25,23	APROBADO
21,92	21,92	CONDICIONAD
27,47	27,47	CONDICIONAD
40,52	40,52	CONDICIONAD
22,45	22,45	CONDICIONAD
26,78	26,78	APROBADO
42,93	42,93	APROBADO
26,65	26,65	CONDICIONAD
10,3	10,3	APROBADO
18,87	18,87	APROBADO
22,55	22,55	CONDICIONAD
29,53	29,53	APROBADO
87,25	87,25	CONDICIONAD
21,75	21,75	APROBADO
11,28	11,28	APROBADO

40,62	40,62	CONDICIONAD
28,65	28,65	APROBADO
44,6	44,6	APROBADO
23,33	23,33	APROBADO
36,55	36,55	CONDICIONAD
37,72	37,72	APROBADO
34,92	34,92	APROBADO
19,48	19,48	CONDICIONAD
23,85	23,85	APROBADO
15,15	15,15	CONDICIONAD
29	29	APROBADO
17,15	17,15	APROBADO
29,12	29,12	APROBADO
24,38	24,38	APROBADO
37,17	37,17	APROBADO
23,25	23,25	APROBADO
30,82	30,82	CONDICIONAD
31,97	31,97	CONDICIONAD
34,65	34,65	APROBADO
27,72	27,72	APROBADO
24,67	24,67	APROBADO
27,98	27,98	APROBADO
26,35	26,35	APROBADO
14,85	14,85	CONDICIONAD
16,83	16,83	APROBADO
28,7	28,7	CONDICIONAD
13,25	13,25	APROBADO
28,2	28,2	APROBADO
19,57	19,57	APROBADO
31,15	31,15	APROBADO
25,9	25,9	CONDICIONAD
22,15	22,15	APROBADO
17,4	17,4	APROBADO
22,08	22,08	APROBADO
97,9	97,9	CONDICIONAD
25,65	25,65	CONDICIONAD
21,48	21,48	APROBADO
33,22	33,22	APROBADO
31,98	31,98	APROBADO
25,07	25,07	CONDICIONAD
38,93	38,93	APROBADO

29,93	29,93	APROBADO
153,82	153,82	CONDICIONAD
24,65	24,65	APROBADO
41,23	41,23	CONDICIONAD
30,15	30,15	APROBADO
28,8	28,8	APROBADO
151,1	151,1	APROBADO
17,23	17,23	APROBADO
23,12	23,12	APROBADO
39,62	39,62	APROBADO
33,73	33,73	APROBADO
55,53	55,53	APROBADO
20,2	20,2	APROBADO
18,43	18,43	APROBADO
37,92	37,92	CONDICIONAD
23,1	23,1	APROBADO
20,88	20,88	APROBADO
15,43	15,43	APROBADO
28,35	28,35	APROBADO
16,82	16,82	APROBADO
38,63	38,63	APROBADO
35,57	35,57	CONDICIONAD
26,23	26,23	APROBADO
32,37	32,37	CONDICIONAD
42,33	42,33	CONDICIONAD
25,08	25,08	APROBADO
17,02	17,02	APROBADO
29,27	29,27	APROBADO
31,88	31,88	APROBADO
14,45	14,45	CONDICIONAD
15,08	15,08	CONDICIONAD
30,47	30,47	APROBADO
20,82	20,82	CONDICIONAD
53,93	53,93	APROBADO
17,9	17,9	CONDICIONAD
34,85	34,85	CONDICIONAD
36,78	36,78	APROBADO
35,78	35,78	CONDICIONAD
18,68	18,68	APROBADO
18,98	18,98	CONDICIONAD
30,93	30,93	APROBADO

37,53	37,53	APROBADO
97,77	97,77	CONDICIONAD
16,27	16,27	CONDICIONAD
18,7	18,7	APROBADO
24,08	24,08	CONDICIONAD
18,73	18,73	APROBADO
32,15	32,15	APROBADO
28,78	28,78	CONDICIONAD
19,22	19,22	CONDICIONAD
26,43	26,43	APROBADO
42,63	42,63	CONDICIONAD
33,43	33,43	CONDICIONAD
26,92	26,92	APROBADO
20,47	20,47	APROBADO
41,57	41,57	APROBADO
20,97	20,97	APROBADO
15,98	15,98	APROBADO
58,33	58,33	APROBADO
21,6	21,6	APROBADO
28,15	28,15	APROBADO
21,9	21,9	CONDICIONAD
33,25	33,25	APROBADO
53,62	53,62	APROBADO
19,42	19,42	APROBADO
34,63	34,63	CONDICIONAD
17,8	17,8	APROBADO
23,72	23,72	APROBADO
40,18	40,18	CONDICIONAD
14,17	14,17	CONDICIONAD
31,22	31,22	APROBADO
25,58	25,58	APROBADO
26,47	26,47	APROBADO
32,5	32,5	APROBADO
23,75	23,75	APROBADO
26,93	26,93	APROBADO
16,77	16,77	APROBADO
18,53	18,53	APROBADO
17	17	CONDICIONAD
26,25	26,25	CONDICIONAD
20,03	20,03	CONDICIONAD
19,42	19,42	APROBADO

29	29	CONDICIONAD
28,8	28,8	APROBADO
33,83	33,83	CONDICIONAD
30,23	30,23	APROBADO
42,73	42,73	APROBADO
16,12	16,12	APROBADO
33,95	33,95	APROBADO
34,32	34,32	APROBADO
20,42	20,42	APROBADO
26,2	26,2	APROBADO
30,03	30,03	APROBADO
30,38	30,38	APROBADO
24,9	24,9	APROBADO
42,97	42,97	CONDICIONAD
32,07	32,07	APROBADO
20,98	20,98	CONDICIONAD
24,67	24,67	CONDICIONAD
42,68	42,68	APROBADO
26,95	26,95	APROBADO
21,6	21,6	APROBADO
81,53	81,53	CONDICIONAD
23,12	23,12	APROBADO
27,3	27,3	APROBADO
18,22	18,22	CONDICIONAD
16,83	16,83	CONDICIONAD
28,8	28,8	APROBADO
20,22	20,22	APROBADO
21,85	21,85	APROBADO
41,12	41,12	APROBADO
34,13	34,13	APROBADO
156,58	156,58	APROBADO
20,18	20,18	APROBADO
25,73	25,73	CONDICIONAD
17,37	17,37	APROBADO
23,1	23,1	CONDICIONAD
39,2	39,2	APROBADO
27,57	27,57	APROBADO
19,87	19,87	APROBADO
29,85	29,85	CONDICIONAD
20,03	20,03	CONDICIONAD
15,4	15,4	APROBADO

24,85	24,85	CONDICIONAD
35,38	35,38	APROBADO
46,77	46,77	APROBADO
27,63	27,63	APROBADO
24,2	24,2	APROBADO
25,07	25,07	CONDICIONAD
17	17	APROBADO
22,37	22,37	CONDICIONAD
21,97	21,97	APROBADO
16,12	16,12	CONDICIONAD
62,7	62,7	CONDICIONAD
24,73	24,73	APROBADO
11,97	11,97	APROBADO
26,13	26,13	APROBADO
48,33	48,33	CONDICIONAD
35,03	35,03	CONDICIONAD
28,77	28,77	APROBADO
14,3	14,3	CONDICIONAD
28,15	28,15	CONDICIONAD
19,05	19,05	APROBADO
29,65	29,65	APROBADO
17,43	17,43	CONDICIONAD
33,92	33,92	APROBADO
28,9	28,9	APROBADO
27,6	27,6	APROBADO
32,48	32,48	APROBADO
16,03	16,03	APROBADO
62,15	62,15	APROBADO
52,37	52,37	APROBADO
17,83	17,83	APROBADO
36,83	36,83	APROBADO
25,27	25,27	CONDICIONAD
163,33	163,33	APROBADO
30,97	30,97	APROBADO
14,72	14,72	APROBADO
28,02	28,02	APROBADO
21,53	21,53	APROBADO
33,4	33,4	APROBADO
33,9	33,9	CONDICIONAD
13,77	13,77	APROBADO
42,75	42,75	CONDICIONAD

21,35	21,35	APROBADO
43,18	43,18	APROBADO
17,32	17,32	CONDICIONAD
26,33	26,33	CONDICIONAD
27,68	27,68	APROBADO
18,33	18,33	CONDICIONAD
41,87	41,87	APROBADO
61,5	61,5	APROBADO
20,1	20,1	APROBADO