



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en los  
colaboradores de la Dirección Regional de Educación Piura,  
2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Abad Núñez, Bernardo Gamaniel (ORCID: 0000-0003-0734-4845)

**ASESOR:**

Dr. Arevalo Luna, Edmundo Eugenio (ORCID: 0000-0001-8948-7449)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

PIURA- PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Dios, a mis padres y a mis hijos  
fuente inagotable de inspiración,  
que me alientan a concretar mis  
metas, en beneficio de mi  
persona y profesional.

## **Agradecimiento**

Agradezco al docente de post grado de maestría de la Universidad César Vallejo por asesorarme en esta investigación. Expreso mi sincera gratitud a mis hijos y padres por motivarme a superar las dificultades con esfuerzo, perseverancia y su apoyo leal y noble en la realización de la presente investigación

## Índice de contenidos

|   |     |
|---|-----|
| Dedicatoria.....  | ii  |
| Agradecimiento.....   | iii |
| Índice de contenidos.....   | iv  |
| Índice de tablas.....   | v   |
| Resumen.....  | vi  |
| Abstract.....   | xii |
| I. INTRODUCCIÓN.....  | 1   |
| II. MARCO TEÓRICO.....  | 5   |
| III. METODOLOGÍA.....   | 17  |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación.....  | 17  |
| 3.2. Variables y operacionalización.....  | 18  |
| 3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis..... | 20  |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....                           | 20  |
| 3.5. Procedimientos.....  | 20  |
| 3.6. Método de análisis de datos.....   | 21  |
| 3.7. Aspectos éticos.....   | 21  |
| IV. RESULTADOS.....   | 22  |
| V. DISCUSIÓN.....   | 29  |
| VI. CONCLUSIONES.....   | 34  |
| VII. RECOMENDACIONES.....   | 35  |
| REFERENCIAS.....  | 36  |
| ANEXOS  |     |

## Índice de tablas

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1. Operacionalización de la variable gestión administrativa.....  | 18 |
| Tabla 2. Operacionalización de la variable calidad de servicio.....   | 19 |
| Tabla 3. Nivel de gestión administrativa en los colaboradores de la Dirección Regional De Educación Piura.....  | 22 |
| Tabla 4. Nivel de la gestión administrativa por dimensiones en los colaboradores de la de la Dirección Regional De Educación Piura.....   | 23 |
| Tabla 5. Nivel de la calidad de servicio en los colaboradores de la Dirección Regional De Educación Piura.....  | 24 |
| Tabla 6: Nivel de la calidad de servicio por dimensiones en los colaboradores de la Dirección Regional De Educación Piura... ..   | 25 |
| Tabla 7. Análisis correlacional entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los colaboradores de la Dirección Regional De Educación Piura.....                          | 26 |
| Tabla 8 Análisis correlacional entre la gestión de administrativa y las dimensiones de la calidad de servicio en los colaboradores de la Dirección Regional De Educación Piura.....     | 27 |
| Tabla 9. Análisis correlacional entre la calidad de servicio y las dimensiones de la gestión administrativa en los colaboradores de la de la Dirección Regional De Educación Piura..... | 28 |

## RESUMEN

Esta investigación tiene como título “Gestión administrativa y la calidad de servicio en los colaboradores de la Dirección Regional De Educación Piura ”, tuvo como objetivo determinar la relación en los procesos de Gestión Administrativa y calidad de servicio en la Dirección Regional De Educación Piura , 2021. Se utilizó como descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental. Se trabajó con una muestra de 160 trabajadores que corresponden a la Dirección Regional De Educación Piura, 2021, a quienes se les aplico instrumentos de recolección de datos . El instrumento utilizado para medir las variables fue la encuesta.

La presente investigación se justifica de manera práctica porque permitirá a la Dirección Regional De Educación Piura conocer la realidad actual sobre su gestión administrativa y la percepción que tienes sus colaboradores sobre la calidad de servicio permitiendo a la institución realizar el proceso de transformación en el perfeccionamiento de la calidad, beneficiando tanto a la a los servidores públicos, ciudadanía y directivos de la institución, como resultado la sociedad se verá beneficiada y gustosa por la atención que percibe y por la disposición de los funcionarios públicos hacia la población, lo se verá reflejado en el confort de los ciudadanos.

Los resultados obtenidos en este trabajo fueron satisfactorios ya que se encontró una correlación altamente significativa entre las variables en estudio, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman  $=,808$   $p=0.00<0.05$  , se concluye que existe una correlación positiva considerable entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio de la . Dirección Regional De Educación Piura, 2021

Palabras Clave: Gestión, servicio, dirección.

## Abstract

This research has the title "Administrative management and quality of service in the collaborators of the Piura Regional Education Directorate", its objective was to determine the relationship in the Administrative Management processes and service quality in the Piura Regional Education Directorate, 2021. It was used as descriptive-correlational, with a non-experimental design. We worked with a sample of 160 workers that correspond to the Regional Directorate of Education Piura, 2021, to whom data collection instruments were applied. The instrument used to measure the variables was the survey.

This research is justified in a practical way because it will allow the Piura Regional Directorate of Education to know the current reality about its administrative management and the perception that its collaborators have about the quality of service, allowing the institution to carry out the transformation process in the improvement of quality, benefiting both the public servants, citizens and directors of the institution, as a result society will be benefited and pleased by the attention it perceives and by the disposition of public officials towards the population, it will be reflected in the comfort of citizens.

The results obtained in this work were satisfactory since a highly significant correlation was found between the variables under study, with a Spearman Rho correlation coefficient = .808  $p = 0.00 < 0.05$ , it is concluded that there is a considerable positive correlation between the variables administrative management and quality of service of the. Regional Directorate of Education Piura, 2021

Keywords: Management, service, direction.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la calidad de los servicios que brindan las organizaciones del estado a los usuarios ha sido criticada por los métodos y procesos dentro de su jurisdicción. Las críticas provienen de una diversidad de aspectos, desde la mala formación del personal de administrativo, que van desde la capacitación insuficiente del personal administrativo, la orientación deficiente del personal sobre la calidad de la atención, hasta las prácticas administrativas deficientes de los líderes.

En América Latina, las prácticas de baja calidad de la gran mayoría de las organizaciones del estado son comunes y se manifiestan en diferentes niveles de gobierno. El malestar del público es constante, una ilustración clara son las múltiples protestas públicas contra la deficiencias de la organizaciones para dar cumplimiento a sus obligaciones y satisfacer necesidades comunes de la población.

La gestión administrativa está compuesta por las actividades que se le da a una organización , a partir de las acciones coordinadas en la institución sobre las tareas, esfuerzos y recursos que permite a las organizaciones públicas y privadas evitar problemas y lograr metas para obtener resultados beneficiosos.

En la actualidad la gestión administrativa de las instituciones del estado es de suma importancia para la prestación de servicios de calidad, ayudados por la tecnológica que forma un papel importante para la gestión pública para así poder cumplir objetivos y metas propuestos con eficiencia y eficacia.

La modernización administrativa viene de la mano de la modernización del estado que busca el mejoramiento del servicio en las instituciones públicas del estado, motivando al servidor público a adaptarse al nuevo sistema de modernización asumiendo nuevos retos que le permitan cambiar los lineamientos



para adecuada y eficiente gestión pública, que respondan a las exigencias y necesidades de los ciudadanos y organizando sus servicios de acuerdo con ellas ; dentro de sus competencias.

A nivel de la Región Piura , debido a una mala aplicación de la gestión administrativa en las instituciones públicas , podemos observar que la gestión en la calidad de los servicio es muy deficiente lo cual podemos verlo reflejado en los diferente tramites que conllevan mucho tiempo y dinero , posición que ha traído como resultado final los constantes reclamos con impresiones negativas en las diferentes instituciones públicas de la región Piura .

La Dirección Regional De Educación Piura es calificada con unas las direcciones regionales con los mejores bonos e incentivos laborales, sin embargo no cuentan con los recursos, ni las capacidades para optimizar sus procesos generando la desarticulación en los sistemas administrativos que solo buscan con ejecutar sus funciones sin brindar un servicio de calidad de manera oportuna y responsable a los ciudadanos.

Así mismo, podemos observar que la resistencia al cambio de los trabajadores se presenta como una consecuencia de la mala gestión administrativa , forma parte de los aspectos negativos de una inadecuada gestión administrativa publica, debido que el personal nombrado se siente seguro en ese puesto de trabajo y nos buscan más logros profesionales para que puedan enriquecer sus conocimientos y poder estar a la vanguardia , ser un soporte y una guía para el personal contratado que en la mayoría de veces accede a estos puesto de trabajo por nepotismo , patronazgo , favores políticos, ocupados de manera discrecional, sin ningún tipo de filtro competitivo en méritos o competencias sin poseer los requerimientos mínimos exigidos por la diferentes oficinas de la institución.

En la Dirección Regional de Educación Piura , estos factores antes mencionados vienen interactuando y han logrado el desprestigio de la gestión administrativa en esta institución , generando un descontento de la calidad de servicio perciba en esta institución, ya que día a día los usuarios presentan sus trámites administrativos , los mismo que no son atendidos en su adecuado tiempo por las carencia de un sistema administrativo inadecuado, personal capacitado y falta de recurso que facilite el servicio en las diferente áreas de la dirección regional a fin que sus usuarios estén satisfechos del servicio que brinda la institución., generando el silencio administrativo y en muchos casos la entidad incurra en falta administrativa sancionable .

Debido a esta problemática la formulación del problema queda enmarcada en la siguiente interrogante ¿Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en los colaboradores de la Dirección Regional De Educación Piura 2021?

La presente investigación se justifica de manera práctica porque permitirá a la Dirección Regional De Educación Piura conocer la realidad actual sobre su gestión administrativa y la percepción que tienes sus colaboradores sobre la calidad de servicio permitiendo a la institución realizar el proceso de transformación en el perfeccionamiento de la calidad, beneficiando tanto a la a los servidores públicos, ciudadanía y directivos de la institución, como resultado la sociedad se verá beneficiada y gustosa por la atención que percibe y por la disposición de los funcionarios públicos hacia la población, lo se verá reflejado en el confort de los ciudadanos.

El objetivo general desarrollado en de la presente investigación fue orientado a determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de los colaboradores de la Dirección Regional De Educación Piura, 2021 teniendo los siguientes objetivos específicos: Oe1: identificar el nivel de la gestión administrativa de los colaboradores de la Dirección Regional De

Educación Piura, 2021. Oe2: conocer el nivel calidad de servicio que brinda los colaboradores de la Dirección Regional De Educación Piura, 2021.

Las hipótesis para este trabajo e en el presente estudio conto con una hipótesis general definida como:  $H_i$ : Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Piura 2021 teniendo como  $H_o$ : No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en los colaboradores en la Dirección Regional de Educación Piura 2021, además podemos identificar las siguientes hipótesis específicas:  $H_1$ : el nivel gestión administrativa es alto en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Piura 2021;  $H_2$ : el nivel de la calidad de servicio es bueno en los colaboradores de la Dirección Regional De Educación Piura 2021;  $H_3$  existe relación significativa entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en los colaboradores en la Dirección Regional de Educación Piura 202

## II. MARCO TEÓRICO.

En el ámbito internacional existen trabajos previos que nos permiten considerarlos como referente para este proyecto; estos son:

García (2016), Chile, realizó un estudio donde analizó los aspectos más relevantes de la gerencia administrativa y su incidencia en la calidad del servicio con la atención percibida por los usuarios en la biblioteca municipal de Temuco, donde se llevó a cabo un estudio exploratorio–descriptivo, no experimental, con un enfoque cuantitativo sobre una población de 1052 y una muestra de 258 usuarios que acuden a la biblioteca. Las técnicas utilizadas para la recaudación de información fueron el cuestionario y la entrevista. Entre los resultados logrados en la presente investigación tenemos que las funciones de planificación, organización, dirección y control tienen relación directa y positiva con la atención al usuario y la calidad de servicio y que los métodos de gestión guardan relación estrecha con la atención del usuario en la biblioteca comunal de Temuco.

Gómez (2021), Ecuador, en su investigación realizó un estudio referente a los aspectos más relevantes sobre la organización, gestión y perspectiva de la calidad de servicio del centro tipo C San Rafael de Esmeraldas, donde se estableció un estudio descriptivo, no experimental, con un enfoque mixto, sobre una población de 250 pacientes cuya muestra fue de 150. Las técnicas utilizadas para la recaudación de información fueron las entrevistas, observación y la encuesta Serval. Entre los resultados logrados en la presente investigación tenemos: que el recurso humano del centro de emergencia pasa por alto varios aspectos del proceso administrativo como la estructura organizacional, falta de conocimientos sobre las guías y procedimientos de atención al usuario, con desconocimiento de la información ofertada al paciente, mostrando una falta de interés por hacer un mejor trabajo y así ser más participe en la práctica calidad de servicio que se desea brindar a los pacientes.

Paredes (2020) Ecuador, efectuaron un estudio orientado en la proceso administrativo y la perspectiva de la Calidad del Servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas en Ambato. El método de la investigación aplicado fue cuantitativo, en una población de 16527 entre maestros y estudiantes; la muestra fue de 256 maestros y 375 estudiantes. La técnica utilizada para la recaudación de información fue la encuesta. Entre los resultados logrados en la presente investigación tenemos: las funciones de proceso administrativo tienen relación directa con la calidad de servicio; es decir señalan que a medida que las etapas de Planificación, Organización, Dirección y Control se fortalecen, se verá reflejada en la calidad de servicio en el servicio prestado.

En cuanto al entorno nacional se tiene como trabajos previos a:

Martínez (2018), Perú, realizó una investigación en torno a los rasgos principales que perciben los clientes de la Calidad del servicio de atención al público y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguíña, donde se llevó a cabo un estudio transversal, descriptivo, no experimental, con un enfoque cuantitativo, en torno una población de 78 usuarios; con una muestra de la totalidad de la población. Las técnicas utilizadas para la recaudación de información fueron la encuesta y el cuestionario. Entre los resultados alcanzados en la presente investigación tenemos: la calidad de servicio tienen una relación significativa con la atención al público y que los aspectos más importantes que utilizan los clientes al momento de evaluar su nivel de satisfacción son: los elementos físicos, la confianza, la capacidad de reacción, la seguridad mostrada del recurso humano de la la Municipalidad Distrital de La Tinguíña.

Peña (2018), Perú, en su investigación realizó un estudio sobre los procesos de la gestión administrativa y su importancia sobre la percepción de los usuarios de calidad de servicio de la municipalidad, San Marcos, Huari, Ancash, donde se aplicó un estudio transversal, no experimental, con un método cuantitativo, sobre una población de 2232 usuarios con una muestra de 328 usuarios. Las técnicas

utilizadas para la recolección de información fue la encuesta. Entre los resultados conseguidos en la presente investigación tenemos: se determinó el proceso de la gestión administrativa de la municipalidad distrital de San Marcos, Huari, considera funciones fundamentales como planificar, organizar, dirigir y controlar son de vital importancia para lograr los objetivos establecidos y que estas tienen una correlación alta positiva con la calidad del servicio .

Paucar (2019), Perú, realizó un estudio basado en la importancia de la calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores. El método de la investigación aplicado fue cuantitativo con un diseño descriptivo correlacional, en una población de 559 y una muestra de 436 docentes. La técnica utilizada para la recolección de información fue el cuestionario. Entre los resultados conseguidos en la presente investigación tenemos: que se determinó que la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios tiene relación positiva alta entre y el nivel obtenido sobre la calidad de servicio y la satisfacción es satisfactorio en los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01.

Saavedra (2019), Perú, realizó un estudio donde analizó la Gestión Institucional y su relación con la Calidad del Servicio en la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, El método de la investigación aplicado fue el hipotético deductivo, con un diseño el diseño no experimental de nivel correlacional, con una población constituida por 33 trabajadores cuya muestra fue el total de la población. La técnica utilizada para la recolección de información fue el cuestionario con escala de Likert , entre los resultados conseguidos en la presente investigación tenemos : que existe una relación significativa entre la gestión institucional y el proceso administrativo (planificación, organización, dirección y control ) con la calidad del servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

El desarrollo histórico del término de Administración fue sentando sus bases

atreves de un método pausado que se pone en marcha a partir que el hombre requirió de la cooperación de otro para llevar acabo determinadas actividades, hasta la actualidad por lo que se fueron gestando diferentes teorías a lo largo del tiempo.

La escuela de la Administración Científica con Taylor como su mayor exponente desarrolló un procedimiento sólido para solucionar los problemas de las instituciones, haciendo hincapié en la formulación del trabajo, la selección científica y el progreso de los trabajadores. Su primordial limitación se enfoca en tratar al empleado como un ser enfocado sólo en lo económico, dejando de lado las necesidades de éste, con la satisfacción al momento de realizar sus labores y relaciones sociales.

Henri Fayol se convirtió en uno de los más importantes facilitadores al enfoque clásico de la Administración. Fayol conceptualizaba a la administración a atreves de ámbito de la dirección haciendo énfasis en la estructura y funciones elementales (habilidades comerciales, recursos contables y administrativos) que debe tener toda entidad con el fin de alcanzar la eficiencia, con enfoques sobre la organización formal, principios y funciones del administrador.

Follet y Barnard continuando el esquema principal de la Escuela Clásica, incorporan nuevos elementos considerándose los pioneros de las teorías humanistas. Follet oriento su perspectiva de la administración sobre las conductas del ser humano, formulo la importancia del ser humano de trabajar en conjunto.

Por su parte Barnard, en su enfoque de la vida organizacional, planteo a las instituciones como sistemas sociales que buscan ser efectivos (logras sus fines) y racionales (responder a las necesidades de recurso humano).

La sociedad moderna le brinda el desafío a las teorías administrativas de

incorporar los distintos aportes de las teorías en un enfoque global que contribuya como cemento para hacer frente al entorno variable de la actualidad; recobrar de cada pensamiento, los componentes fundamentales en su momento y adecuarlos al ámbito actual de una forma más moldeable.

Entre los nuevos enfoques resaltan autores como Deming en la teoría de la calidad total al identificar que administrar es prever y Juran que asume que la calidad se alcanza más por el capital humano que por las técnicas es decir es la capacidad para el uso, desde la perspectiva del cliente.

La teoría Z es un planteamiento que hace hincapié en las relaciones humanas como suplemento de la administración científica. Formula que las instituciones deberían consignar más capacidad a cubrir las necesidades de su personal, tanto en relación al ámbito individual como en grupo que propone que las metas se hacen realidad si la empresa es encaminada sobre dos frentes centrales: el compromiso para la toma de decisiones y la perspectiva de la responsabilidad como una misión colectiva.

La Teoría General de los Sistemas es uno de los planteamientos que más efecto generó en la teoría administrativa ya que plantea que a las instituciones como un conjunto de sistemas abiertos, susceptibles con el potencial para crecer y reproducirse con capacidad de reacción al continuo cambio con el entorno es decir son sistemas abiertos porque preservan una articulación activa con su ámbito y subsisten a través del intercambio de materia, fuerza con el ámbito y el cambio de a través de sus límites.

El Desarrollo Organizacional puso hincapié en el progreso planificado de las instituciones y diseñaron una serie de ideas complejas vinculadas con el individuo, organización y ambiente en otras palabras un procedimiento de cambios organizacionales dirigido a la cultura, sistemas y etapas de la organización con la finalidad de la empresa desarrollar la habilidad de renovarse y aprender la forma



más práctica de resolver los inconvenientes y resistir a la evolución de la sociedad actual.

De acuerdo a las diferentes bases teóricas de la administración, podemos definir qué gestión es coordinar las actividades laborales para que sean realizadas de manera eficiente por los colaboradores, por lo que se convierte en el fin elemental de toda institución ( Robbins Y Coulter 2005) . Por otro lado, Munch (2011) expresó que la gestión son las diferentes labores que se desarrollan en una estructura con un objetivo específico, siendo esta parte fundamental de la organización porque de ella depende una buena gestión o una buena dirección para que la organización logre sus objetivos.

Según estas definiciones sobre la gestión podemos observar que los actores coinciden en acotar, que la gestión es la manera de cómo manejar una institución para lograr metas que dependerá de la capacidad de liderazgo de los gerentes institucionales para resultados óptimos o negativos.

Del mismo modo podemos precisar que la administración viene a ser el medio de coordinación y seguimiento de las funciones para que se lleven a cabo de manera apropiada , asegurando que los encargados de llevar a cabo las laborales las realicen de manera eficiente y eficaz, o al menos lo que los gerentes quieran(Coulter y Robbins(2010).

De otra manera la administración puede definirse como una ciencia social que contiene los fundamentos , técnicas, experiencias y habilidades cuya aplicación de estas permite a las poblaciones humanas constituir esquemas eficaces de esfuerzo cooperativo mediante los cuales se pueden concretar fines colectivos que no son alcanzables individualmente. Pérez (2012).

Por consiguiente podemos decir que la gestión administrativa es de naturaleza sistemática, ya que realiza procesos encaminados de forma coherente

a la consecución de los objetivos gracias al cumplimiento de las tareas que se desarrollan en el ejercicio del proceso administrativo. Mendoza (2017). Por otra parte Ramírez (2016), manifestó que la importancia de la gestión administrativa radica en la modernización de la implementación de procesos para perfeccionar la calidad y eficiencia de en la gestión de los servicios prestados por organismos públicos.

De acuerdo con estas definiciones, se hace referencia a la gestión administrativa como el grupo de acciones que se dan para dirigir una entidad, mediante acciones articuladas en la organización de labores, esfuerzos y recursos que permite a las instituciones públicas disuadir problemas y concretar los objetivos para la obtención de resultados favorables.

Según, Cruz y Jiménez (2013), El proceso administrativo es un conjunto de procesos que debes aplicar para encontrar una respuesta a un problema administrativo en el que encontrarás problemas de estructura y gestión cuya alternativa a esto tener todo bien planificado es decir realizar un estudio preventivo y así tener las metas más claras, para que el proceso sea lo mejor posible.

La gestión administrativa juega parte muy importante dentro de la administración, siendo la base fundamental para el buen desempeño empresarial en los últimos años ya que es un proceso que incluye los principios primordiales del acto administrativo. (Planificación, organización, dirección y control).

(Anzola, 2002,) define a la planeación como un paso adelante para que los gerentes sean capaces de desarrollar una estrategia que les permita alcanzar metas de manera lógica, que no se basen en intuiciones o cosas ilógicas, realizando planes basados en las metas de la organización y procesos establecidos para administrar los recursos apropiados necesarios para concretar los fines y la misión de la empresa. Es decir en esta fase vamos a definir los

objetivos, trazar las metas y determinar las acciones que se desarrollaran en la organización en un tiempo determinado.

Para (Amador, 2008) planificar se basa en la capacidad de precisar cómo se tomarán las acciones futuras para realizar el trabajo y quiénes serán encargados de estas. La planificación define la posición actual y la distancia que queremos recorrer, mediante los métodos que nos van a garantizar disminuir el riesgo, beneficiándose de los recursos disponibles.

La planificación se preocupa por prevenir posibles riesgos y vulnerabilidades a través de estrategias que permitan el surgimiento de procesos lógicos adecuados, con el fin de lograr los objetivos organizacionales y establecer objetivos con la coordinación y participación conjunta de los grupos de interés.

(Amador ,2008) define a la organización como la etapa donde se determinan los recursos que se necesitan así como las actividades se deben desarrollar para lograr el crecimiento organizacional determinando el grupo de actividades del diseño estructural que se deben seguir, con objetivos específicos para cada grupo el cual contara con un responsable que facilitara el progreso general de cada área que tenga a su cargo.

La organización es la que establece y controla los procesos mediante los cuales la entidad se esfuerza por lograr sus objetivos, basándose en los siguientes pasos: primero en elaborar un modelo que siga el enfoque que la organización ha determinado, segundo definir el sistema institucional y tercero establecer el desarrollo de las guías de organización para validar las funciones y así lograr una mejor comprensión de las responsabilidades de la estructura organizacional. (Louffat, 2012)

(Anzola, 2002) define a la dirección como la fiscalización de los responsables del desarrollo de las funciones de los empleados, etapa liderada

por el gerente que constituye la parte esencial para el funcionamiento de la empresa y su éxito en términos de productividad es decir una vez que se establece el proceso y la base sobre la que se operará, es importante que los gerentes o administradores enfoquen su cumplimiento demostrando su efectividad para liderar una organización o negocio.

(Daft, 2004) establece a la dirección como la influencia de los gerentes o directores para influir en sus empleados para alcanzar los propósitos de la institución y motivarlos a hacerlo.

La importancia de la dirección se da porque su tarea es hacer que lo planificado originalmente por la dirección se desarrolle, aplicando las estrategias que se han trazado para los empleados, acciones para la consecución de metas en las que el directivo juega un papel fundamental quien los dirige ( Louffat, 2012),

Es fundamental contar con el concepto de liderazgo, motivación, para lograr un equilibrio entre cultura y entorno en la organización, permitiendo a los empleados desarrollar al máximo sus habilidades a través de la motivación, fuerza que identifica a los trabajadores con su organización y sus metas

(Anzola, 2002) conceptualiza a la función de control como diseñar un estudio que permita identificar defectos en la estructura y procesos, así como el rendimiento de sus miembros, para asegurar que el futuro de la organización logre sus metas y objetivos

Control implica monitorear las labores del personal para identificar si la empresa se está moviendo hacia el logro de sus objetivos y tomar medidas correctivas si es necesario. Es de vital importancia inculcar la confianza en los empleados ya que ha permitido a muchas empresas que sus trabajadores tengan una mayor autonomía a través de la formación y así aumentar su autonomía para

corregir sus errores y luchar siempre por la eficiencia, eficacia y la competitividad. (Daft, 2004).

En cuanto a las entidades estatales que no hacen frente a situaciones de competencia, la gestión administrativa es de suma importancia para la calidad de servicio ya que es la razón para poder cumplir su función de acuerdo a los fines establecidos, lo que implica un elemento predominante en la perspectiva que la institución se proyecta en la sociedad.

Según Giese y Cote (2019) Se entiende que la calidad del servicio es el cuidado que las personas tienen por los usuarios que quieren disfrutar del servicio, para así interpretar cómo y cuáles son las necesidades de los clientes, cómo lo perciben; una vez que el servicio se brinda, este debe funcionar sobre el enfoque que la empresa desea ofrecer y debe estar organizado, distribuido de forma racional para que esto siga siendo una satisfacción general para los consumidores internos y externos.

Para Galviz (2011) precisa a la calidad del servicio como un sistema conformado por las características (tecnológicas, psicológicas, Éticas y elementos de la calidad (Fiabilidad, Conformidad, Duración, Asistencia técnica, calidad percibida) que son valorados por los usuarios en relación al servicio prestado, dependiendo como sus necesidades y expectativas fueron cumplidas.

Herrera (2014) afirma, la calidad del servicio es el acto del cambio que hace partícipe a toda la entidad con valores, métodos y conductas en beneficio de los clientes de nuestro negocio.

Zeithaml et al (1988) distinguen cinco dimensiones por las cual los clientes están recibiendo un servicio de excelencia y estas son: aspectos físicos, credibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, es decir todas

dimensiones para los clientes son muy importante pero depende de ellos el grado de prioridad que le den a estas.

Los elementos tangibles son la parte perceptible de la prestación del servicio, es decir hace referencia a las apariencias del local, el equipamiento, recurso humano y los equipos de comunicación (Vázquez, Rodríguez y Díaz, 1996), los cuales van transmitir al cliente el panorama visual que utilizaran los consumidores para valorar la calidad de servicio.

La Fiabilidad o Confiabilidad significa que la empresa cumple sus promesas, acordadas sobre entrega, prestación de servicios, resolución de problemas y precios. (Zeithaml y Bitner, 2002) es decir es la capacidad de cumplir lo prometido con formalidad y precisión por parte de las organizaciones

La capacidad de respuesta tiene que ver con el proceso en base a los principios y a las capacidades que impulsan a la empresa para discernir y obrar realmente; se asocia con el rendimiento, la celeridad y la cooperación con que las acciones son aplicadas y frecuentemente evaluadas (Liao et al., 2003). De esta manera las organizaciones con inmediata capacidad respuesta suelen ser rivales superlativos ya que se distinguen por su dinamismo, aptitud y por su competencia de conocer de sus falencias (Nonaka y Takeuchi, 1995).

En la seguridad el cliente pone sus problemas en la entidad y tiene la certeza de que se resolverán de la mejor forma posible. La seguridad conlleva credibilidad, integridad y sinceridad, honradez. Es posible que este aspecto sea de singular importancia para aquellos servicios en los que los clientes distinguen a sí mismos como muy riesgosos o en los que creen inseguros de su capacidad para determinar los resultados. (Zeithmal y Bitner, 2002)

La empatía se expresa como la atención cuidadosa en la que la organización ofrece y transmite un servicio individualizado y preciso a sus clientes

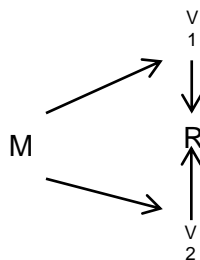
y genera la idea de ser única y especial. Los clientes valoran sentirse esenciales para las empresas que ofrecen el servicio. La organización en esta fase necesita de una fuerte entrega con el cliente y la información necesaria de sus características y necesidades particulares. (Zeithmal y Bitner, 2002)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo el tipo de investigación es sustantiva porque pretende hacer frente a una problemática conceptual de las variaciones de un esquema. Sánchez y Reyes (2002) y descriptivo-correlacional porque su finalidad es definir las variables y su relación de correlación en un tiempo definido Sampieri (2003).

El esquema es:



Dónde:

M=Muestra

V1: Gestión administrativa

V2: Calidad de servicio

R: Relación entre variables



### 3.2. Variables y operacionalización

| Variable                      | Definición conceptual  | Definición Operacional  | Dimensiones  | Indicadores   | Escala de medición           |
|-------------------------------|--|---|--------------|---|------------------------------|
| <b>GESTION ADMINISTRATIVA</b> | La gestión administrativa es de naturaleza sistemática, ya que realiza procesos encaminados de forma coherente a la consecución de los objetivos gracias al cumplimiento de las tareas que se desarrollan en el ejercicio del proceso administrativo. Mendoza (2017) | La variable gestión administrativa será evaluada a través de los principios fundamentales del proceso administrativo con sus 11 indicadores que constituyen los criterios más importantes de los colaboradores de la Dre Piura para que la gestión administrativa se de manera eficiente y eficaz | Planeación   | Plan estratégico institucional<br>*Plan operativo institucional | Escala de intervalo (Likert) |
|                               |  |   | Organización | *Estructura orgánica<br>*Especialización<br>Comunicación        |                              |
|                               |  |   | Dirección    | *Supervisión<br>*Liderazgo<br>*Motivación y trabajo en equipo   |                              |
|                               |  |   | Control      | *Desempeño<br>*Metas<br>*Evaluación de los sistemas             |                              |

| Variable                   | Definición conceptual   | Definición Operacional  | Dimensiones  | Indicadores                           | Escala de medición           |
|----------------------------|---|---|--------------|---------------------------------------|------------------------------|
| <b>CALIDAD DE SERVICIO</b> | Herrera (2014) afirma, la calidad del servicio es el acto del cambio que hace partícipe a toda la entidad con valores, métodos y conductas en beneficio de los clientes de nuestro negocio. | La variable calidad de servicio será evaluada atreves de las principios fundamentales del proceso administrativo con sus 9 indicadores que constituyen los criterios más importante de los colaboradores de la Dre Piura para que la la calidad de servicio cumpla las expectativas de los usuarios | Aspectos     | *Infraestructura moderna              | Escala de intervalo (Likert) |
|                            |   |   | Físicos      | *Equipos sofisticados                 |                              |
|                            |   |   | Fiabilidad   | *Horario de trabajo acorde al cliente |                              |
|                            |   |   | Sensibilidad | *Servicio en tiempo oportuno          |                              |
|                            |   |   | Seguridad    | *Servicio sin márgenes de error       |                              |
|                            |   |   |              | *Predisposición al servicio           |                              |
|                            |   |   |              | *Solución de problemas                |                              |
|                            |   |   |              | Igualdad                              |                              |
|                            |   |   |              | *Confianza                            |                              |
|                            |   |   |              | *Amabilidad y cortesía a los usuarios |                              |

### 3.3. Población, muestra y muestreo

En el ámbito que se elabora la investigación, para Bernal (2006), la población es el valor de los elementos muestreados en relación con el estudio. El autor hace referencia a la masa de personas que constituyen un estudio.

El universo de la población en estudio está integrado por los colaboradores, funcionarios, especialistas de educación, trabajadores nombrados y personales contratados de los diferentes regímenes de la Dirección Regional De Educación Piura por un total de 160 colaboradores.

Arias (2006) Si la población es totalmente accesible debido al número de unidades que la componen, no es necesario muestrear, por lo que la muestra de la investigación será el 100% de la población por ser finita.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica aplicada para esta investigación es la encuesta ya que a través de esta técnica nos permite examinar cuestiones que componen lo subjetivo y, al mismo momento, recaudar la información de una cantidad considerable de personas. (Grasso, 2006)

La técnica de encuesta es generalmente aplicada como metodología de investigación, porque permite adquirir y procesar evidencia de forma rápida y eficiente

### 3.5. Procedimientos

Con el visto bueno de las personas especializadas y consentimiento de las autoridades pertinentes, se llevara a cabo el desarrollo de la investigación con la puesta en práctica de los instrumentos y así mismo con la recopilación de la información por parte de funcionarios públicos que laboran en la Dirección Regional De Educación Piura para después procesar los datos estadísticamente con el Spss 25 en las cuales se plasman en el presente proyecto de investigación.

### 3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis y procesamiento de los datos estadísticos se utilizó el software estadístico SPSS25; para ello, los datos se transfieren previamente a la tabla de datos de Excel 2019, que contiene todos los códigos de las muestras.

### 3.7. Aspectos éticos

En la presente investigación respetan los modelos y esquemas de investigación de la Universidad César Vallejo, del mismo modo se hace hincapié que se está respetando la autoría de diversos autores y fuentes bibliográficas.

El autor hace de conocimiento que la técnica de parafrasear de las citas tomadas por los autores tuvo en cuenta los juicios y definiciones de los autores, así mismo han sido citados utilizando los estándares de las norma APA. Los usuarios que participaran en la aplicación de las herramientas se mantendrá en estricto anonimato.

#### IV. RESULTADOS

Mediante el instrumento planteado en la presente investigación se conocerá los percepciones que tienen los colaboradores de la Dirección Regional De Educación Piura sobre la gestión administrativa y calidad de servicio.

Tabla 3

*Nivel de la gestión administrativa de los colaboradores de la Dirección Regional De Educación Piura*

| GESTION ADMINISTRATIVA |            |            |
|------------------------|------------|------------|
|                        | Frecuencia | Porcentaje |
| Eficiente              | 27         | 16,9       |
| Regular                | 133        | 83,1       |
| deficiente             | 0          | 0          |
| Total                  | 160        | 100,0      |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3 se observa en la variable gestión administrativa, el mayor volumen de los colaboradores manifiestan que la gestión administrativa en la Dirección Regional De Educación Piura tiene un nivel regular en un 83,1% y en un 16,9 % manifiesta que tiene un nivel eficiente.

Tabla 4  
*Nivel de la gestión administrativa por dimensiones de los colaboradores de la Dirección Regional De Educación Piura*

| Niveles    | Planeación |        | Organización |        | Dirección |        | Control |        |
|------------|------------|--------|--------------|--------|-----------|--------|---------|--------|
|            | F          | %      | F            | %      | F         | %      | F       | %      |
| Eficiente  | 20         | 12,5   | 18           | 11,2   | 19        | 11,8   | 18      | 11,2   |
| Regular    | 120        | 75,0   | 136          | 85,0   | 126       | 78,8   | 136     | 85,0   |
| Deficiente | 20         | 12,5   | 6            | 3,8    | 15        | 9,4    | 6       | 3,8    |
| Total      | 160        | 100,00 | 160          | 100,00 | 160       | 100,00 | 160     | 100,00 |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4 se observa que en la dimensión planeación, el mayor volumen de los colaboradores se ubica en el nivel regular (75%), lo que sugiere tomar acciones concretas para las metas definidas por medio de las estrategias; en la dimensión organización, predomina el nivel regular (85%), indicando que se deben ordenar los medios materiales y humanos para alcanzar los fines de la institución, en la dimensión dirección, predomina también el nivel regular (78,8%), por lo que se plantea llevar a cabo el proceso que permita el cumplimiento de los objetivos y en la dimensión control, predomina también el nivel regular (85,5) por lo que establecer normas y métodos para medir el rendimiento y cumplir los fines de la institución.

Tabla 5  
*Nivel de la calidad de servicio de los colaboradores de la Dirección Regional De Educación Piura*

| Calidad de servicio |            |            |
|---------------------|------------|------------|
|                     | Frecuencia | Porcentaje |
| Eficiente           | 16         | 10,0       |
| Regular             | 143        | 89,4       |
| deficiente          | 1          | 0,6        |
| Total               | 160        | 100,0      |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5 se observa en la variable calidad de servicio, el mayor volumen de los colaboradores manifiestan que la calidad de servicio en la Dirección Regional De Educación Piura tiene un nivel regular en un 89,4% , en un 10 % manifiesta que la calidad de servicio tiene un nivel eficiente y el 0,6% nos indica que tiene un nivel deficiente .

Tabla 6  
*Nivel de la calidad de servicio por dimensiones de los colaboradores de la Dirección Regional De Educación Piura*

| Niveles    | Aspectos Físicos |        | Fiabilidad |        | Sensibilidad |        | Seguridad |        |
|------------|------------------|--------|------------|--------|--------------|--------|-----------|--------|
|            | F                | %      | F          | %      | F            | %      | F         | %      |
| Eficiente  | 6                | 3,8    | 12         | 7,5    | 12           | 7,5    | 17        | 10,6   |
| Regular    | 127              | 79,4   | 127        | 79,4   | 128          | 80,0   | 115       | 71,9   |
| Deficiente | 27               | 16,8   | 21         | 13,1   | 20           | 12,5   | 28        | 17,5   |
| Total      | 160              | 100,00 | 160        | 100,00 | 160          | 100,00 | 160       | 100,00 |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6 se observa que en la dimensión aspectos físicos, el mayor volumen de los colaboradores se ubica en el nivel regular (79,4%); en la dimensión fiabilidad, predomina el nivel regular (79,4%), en la dimensión sensibilidad, predomina también el nivel regular (80%), y en la dimensión seguridad, predomina también el nivel regular (71,9%).



Tabla 7

*Análisis correlacionar entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los colaboradores de la Dirección Regional De Educación Piura*

|                    |                           | Correlación                       |                           |                        |
|--------------------|---------------------------|-----------------------------------|---------------------------|------------------------|
|                    |                           |                                   | Gestión<br>administrativa | Calidad<br>de servicio |
| Rho de<br>Spearman | Gestión<br>Administrativa | Coefficiente de<br>correlación    | 1,000                     | ,808**                 |
|                    |                           | Sig.<br>(bilateral)               | .                         | ,000                   |
|                    |                           | N                                 | 160                       | 160                    |
|                    | Calidad<br>De servicio    | Coefficiente<br>de<br>correlación | ,808**                    | 1,000                  |
|                    |                           | Sig.<br>(bilateral)               | ,000                      | .                      |
|                    |                           | N                                 | 160                       | 160                    |

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

\*\* : Altamente significativo ( $p < ,01$ )

\* : Significativo ( $p < ,05$ )

: No significativo ( $p > ,05$ )

En la tabla 7 se observa la existencia de una relación altamente significativa con un coeficiente de correlación Rho de Spearman =,808  $p=0.00 < 0.05$  entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en colaboradores de Dirección Regional De Educación Piura.

Tabla 8

*Análisis correlacionar entre la gestión administrativa y las dimensiones de la calidad de servicio de los colaboradores de la Dirección Regional De Educación Piura*

| Gestión administrativa |                  | Rho de Spearman |
|------------------------|------------------|-----------------|
|                        | Aspectos físicos | ,521**          |
|                        | Fiabilidad       | ,600**          |
| Calidad de servicio    | Sensibilidad     | ,661**          |
|                        | seguridad        | ,713**          |

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

\*\* : Altamente significativo ( $p < ,01$ )

\* : Significativo ( $p < ,05$ )

: No significativo ( $p > ,05$ )

En la tabla 8 se observa que la variable gestión administrativa se correlaciona altamente significativo con las dimensiones aspectos, fiabilidad, sensibilidad y seguridad de la variable calidad de servicio.

Tabla 9  
*Análisis correlacionar entre la calidad de servicio y las dimensiones de la gestión administrativa de los colaboradores de la Dirección Regional De Educación Piura*

| Calidad de servicio    |              | Rho de Spearman |
|------------------------|--------------|-----------------|
|                        | Planeación   | ,707**          |
|                        | Organización | ,660**          |
| Gestión administrativa | Dirección    | ,656**          |
|                        | Control      | ,547**          |

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

\*\* : Altamente significativo ( $p < ,01$ )

\* : Significativo ( $p < ,05$ )

: No significativo ( $p > ,05$ )

En la tabla 9 se observa que la variable calidad de servicio se correlaciona altamente significativo con las dimensiones planificación, organización, y control de la variable gestión administrativa.

## V.DISCUSIÓN

Una buena gestión administrativa bien sistematizada nos permite mejorar la eficiencia de la institución en todos los etapas del proceso administrativo e incrementar la motivación de los trabajadores, resultado de esto es que se dará mejores servicios de calidad y lograr una mayor satisfacción de los usuarios, es por eso que la presente investigación es de suma importancia para la Dirección Regional De Educación Piura porque le va permitir conocer la percepción que tienen sus colaboradores sobre la gestión administrativa , para que puedan lograr identificar los problemas que aquejan a esta institución y plantear acciones de mejora continua .

La discusión de resultados se realiza contrastando los hallazgos encontrados con lo señalado en el marco teórico y los antecedentes de investigación.

En cuanto al primer objetivo específico de la presente investigación , se determinó en conocer el nivel de gestión administrativa en los colaboradores de la Dirección Regional De Educación Piura en cual se pudo determinar que el mayor volumen de los colaboradores manifiestan que la gestión administrativa tiene un nivel regular en un 83,1%, si bien es cierto que los resultados son positivos porque los colaboradores expresan sus percepciones de manera personal mas no social y solo realizar sus funciones por cumplir su jornada laboral dejando de lado a la satisfacción del usuario.

Por lo que se puede observar que existe una distancia entre el líder y el talento humano ya que estos líderes solo centran sus labores en la parte operativa para satisfacer las necesidades de los usuarios y descuidan satisfacer las necesidades del talento humano ya que de ellos depende que todas las actividades programadas se puedan poner en marcha para que la organización cumpla con sus objetivos de manera eficiente y con calidad de servicio, resultados que guardan similitud con Peña (2018) que en su investigación concluyo que la gestión administrativa tiene un nivel moderado .

De acuerdo a los resultados de la tabla 4 se observa el nivel de las dimensiones de la gestión administrativa en cuanto a la dimensión planeación, el mayor volumen de los colaboradores se ubica en el nivel regular (75%), lo que sugiere tomar acciones concretas para las metas definidas por medio de las estrategias; en la dimensión organización, predomina el nivel regular (85%), indicando que se deben ordenar los medios materiales y humanos para alcanzar los fines de la institución, en la dimensión dirección, predomina también el nivel regular (78,8%), por lo que se plantea llevar a cabo el proceso que permita el cumplimiento de los objetivos y en la dimensión control, predomina también el nivel regular (85,5) por lo que establecer normas y métodos para medir el rendimiento y cumplir los fines de la institución

Resultados que se asemejan a Paredes (2020), donde determino que las funciones de proceso administrativo influyen en la calidad de servicio es decir señalan que a medida que las etapas de Planificación, Organización, Dirección y Control se fortalecen, se verá reflejada en la calidad de servicio prestado.

En cuanto al segundo objetivo específico de la presente investigación Paucar (2019), realizó un estudio basado en la importancia de la calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores donde determinó que la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios tiene relación positiva alta entre y el nivel obtenido sobre la calidad de servicio es satisfactorio en los usuarios.

Estos resultados no guarda relación con los obtenidos en la presente investigación con el nivel de calidad de los colaboradores obtenido, en el cual se pudo determinar que el mayor volumen de los colaboradores manifiestan que la calidad de servicio tiene un nivel regular en un 89,4%, lo cual este valor no expresa una eficacia de la calidad de servicio brindado por los colaboradores, esto no refleja la conformidad del usuario en los diferentes tramites muchas veces se incurre en el silencio administrativo generando multas para las institución.

De acuerdo a los resultados de la tabla 6 se observa el nivel de las dimensiones de la calidad de servicio, en cuanto a dimensión aspectos físicos, fiabilidad, sensibilidad y seguridad, el mayor volumen de los colaboradores se ubica en el nivel regular, por lo que puede determinar que estas dimensiones para los colaboradores no son determinante para la calidad de servicio porque cumplen su funciones de manera rutinaria sin darle un valor agregado para brindar un calidad excelente.

Por otro lado el autor (Saavedra , 2019), en su investigación sobre la Gestión Institucional y su relación con la Calidad del Servicio, concluyo que las etapas del proceso administrativo como la planificación tiene una correlación significativa con la calidad de servicio según el coeficiente de correlación del 0,668.

Contrastándolo con nuestra investigación podemos definir que la dimensión planeación tiene una relación altamente significativa con la calidad de servicio, con Rho de Spearman =,707  $p=0.00<0.05$  por lo que podemos inferir que los colaboradores de la dirección regional de educación Piura consideran a la planificación como un método participativo donde todos los colaboradores de la institución formen un equipo y no actúen como expertos individuales para lograr cumplir las expectativas de los usuarios.

En cuanto a la organización (Saavedra , 2019) nos indica que hay una correlación de 0.666 con la calidad de servicio a diferencia de nuestra investigación la organización posee una correlación altamente significativa con la calidad de servicio, con Rho de Spearman =,600  $p=0.00<0.05$  es decir que la muestra de estudio considera a esta dimensión parte fundamental para conseguir el éxito en cualquier gestión institucional ya que esta proporciona los métodos para que las tareas se realicen de manera correcta y brinda un servicio de calidad al usuario.

En cuanto a la dirección (Saavedra , 2019) nos indica que hay una correlación de 0.710 a diferencia de nuestro estudio no indica que la dirección posee una

correlación altamente significativa con la calidad de servicio, con Rho de Spearman  $=,656$   $p=0.00<0.05$ , por lo que se puede inferir que los colaboradores de la DRE Piura manifiestan que los altos mandos tiene que tomar importancia llevar un registro y control de las operaciones, administrar el tiempo y las metas y el trabajo en equipo para que as gestión administrativa se de manera eficiente.

Y para finalizar (Saavedra, 2019) en cuanto al control en su estudio nos indica que existe una relación significativa con la calidad de servicio con un coeficiente de correlación del 0.759 a diferencia de nuestro estudio donde se pudo determinar que existe una relación altamente significativa con la calidad de servicio con Rho de Spearman  $=,547$   $p=0.00<0.05$ , es decir que no indican que los altos mandos de la Dre Piura tiene la obligación de controlar y realizar evaluaciones de los resultados, tomando las medidas necesarias para minimizar pérdidas y las ineficiencias el cumplimientos de las metas y brindado una calidad de servicio diferencia para así poder realizar las gestión administrativa de manera eficiente.

En cuanto a la variable calidad de servicio se correlaciona altamente significativo con las dimensiones planificación, organización, dirección y control por qué se puede deducir que a medida que las los líderes de drep piura desarrollen un mejor proceso en la gestión administrativa esto influenciara de manera positiva con la calidad de servicio, estos resultados guarda relación con los obtenidos por Peña (2018), donde considera planificar, organizar, dirigir y controlar son funciones vitales para lograr los objetivos y que tiene una relación altamente significativa con la calidad de servicio.

En cuanto al objetivo general en la presente investigación se determinó que determinó que existe una relación altamente significativa entre gestión administrativa y la calidad de servicio en los colaboradores de drep piura, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman  $=,808$   $p=0.00<0.05$ .

Por lo que corresponde a la institución lograr el bienestar y la satisfacción del usuario es fundamental contar con una gestión administrativa que responda a los intereses y objetivos de los usuarios de manera moderna, orientado al logro de

resultados y al servicio de las personas, resultados que guardan similitud Paredes (2020) donde determino que las funciones de proceso administrativo tienen relación directa con la calidad de servicio, es decir resultados que no son tan favorables y que las intuiciones públicas no le dan importancia , generando el mismo malestar de siempre de los usuarios en toda la gestión publica estatal.



## XI. CONCLUSIONES

Existe una relación altamente significativa entre gestión administrativa y la calidad de servicio, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman  $=,808$   $p=0.00<0.05$ .

El nivel de la gestión administrativa percibido por los colaboradores de la Dirección Regional De Educación Piura tiene un nivel regular en un 83,1% y en un 16,9 % manifiesta que tiene un nivel eficiente

El nivel de la calidad de servicio percibido por los colaboradores de la Dirección Regional De Educación Piura tiene un nivel regular en un 89,4% y en un 10 % manifiesta que tiene un nivel eficiente.

## XII. RECOMENDACIONES

La gestiona administrativa es un factor importante para el éxito de la Dre Piura, por tanto los lideres deben buscar instauras bases sólidas para una gestión de la organización y conocer qué ocurre en las diversas áreas de tu organización para poder realizar el proceso de mejora continua para lograr satisfaces las necesidades de los usuarios.

En cuanto a la calidad de servicio se recomienda a la Dre Piura en invertir en formar un equipo especializado porque le va permite a la organización aporta infinidad de beneficios tanto para organizaron como la mejora en los procesos de trabajo, mayor productividad y competitividad y el capital humano como crecimiento personal y profesional, empleados felices, integración empresa-empleado.

## REFERENCIAS

Amador, J. (2008). "Proceso Administrativo", disponible en:

[http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/procesoadministrativo/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/procesoadministrativo/)

Aniorte, N. (2013). Servicios de Calidad. Recuperado de la fuente:

[http://www.aniorte-nic.net/apunt\\_gest\\_serv\\_sanit\\_4.htm](http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm)

Chiavenato (2007) Introducción a la teoría general de la administración. 7ta 97

Chiavenato, I. (2011). Introducción a la teoría general de la administración. Editorial McGraw Hill. México. Recuperado:<https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>

Chiavenato, I. (2012). Introducción a la teoría general de la administración. Distrito Federal, España: McGraw Hill.

Domínguez, H. (2006). El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente. . Edit. ECOE ediciones.

Fayol, H. (1987). Administración Industrial y General (14 ed.). Buenos Aire: El Ateneo.

Garbanzo, G. y Orozco, H. (2010). Liderazgo para una gestión moderna de procesos educativos. Revista Educación 34(1), 15-29. Recuperado de <http://latindex.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/495/495>

Marco, Loguzzo y Fedi (2016) "Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones". 2da. Edición. Argentina.

Münch (2010), "Administración Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo" 1ra Edición. Mexico.

OIN-ISO. (2015). Sistema de gestión de calidad. (O. B. (OBP), Editor) Recuperado el 23 de 11 de 2016, de This standard has been replaced by ISO 9000:2015: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>

Pérez, C. (2010). Evaluación del desempeño en el sector público. Ilustre Colegio de abogados de Lima. . Lima: Recuperado de: <http://www.cal.org.pe/pdf/diplomados/09evaluacion.pdf>.

Gomez , M.J.(2021). Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas (tesis de maestría).Recuperado de: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2392/1/G%c3%93MEZ%20MENDOZA%20MAR%c3%8dA%20JOS%c3%89.pdf>

Paredes, V.M.(2020). Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas.(tesis de maestría).Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31522/1/05%20ADP.pdf>

García, C. (2016). Calidad del servicio y la atención del servicio al usuario en la biblioteca comunal de Temuco. Temuco, Chile: Universidad de Lleida.

Informe 45/2015. (2015). Plan operativo de gestión administrativa. Huari: Municipalidad de San Marcos.



ANEXOS1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

| Problema   | Objetivos   | hipótesis  | Variables  | Dimensiones  | Técnicas   |
|--|---|--|--|--|--|
| <p><b>Problema general</b><br/>¿Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en los colaboradores de la Dirección Regional De Educación Piura 2021?</p> | <p>Objetivo general<br/>determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de los colaboradores de la Dirección Regional De Educación Piura, 2021</p> <p>Objetivos Específicos:<br/>Identificar el nivel de la gestión administrativa de los colaboradores de la Dirección Regional De Educación Piura, 2021. Conocer el nivel calidad de servicio que brinda los colaboradores de la Dirección Regional De Educación Piura, 2021.</p> | <p>Hipótesis principal<br/>Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Piura 2021</p> <p>Hipótesis nula<br/>No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en los colaboradores en la Dirección Regional de Educación Piura 2021</p> <p>Hipótesis específicas<br/>El nivel gestión administrativa es alto en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Piura 2021</p> <p>El nivel de la calidad de servicio es bueno en los colaboradores de la Dirección Regional De Educación Piura 2021</p> <p>Existe relación significativa entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en los colaboradores en la Dirección Regional de Educación Piura 202</p> | <p>Gestión Administrativa</p> <p>Calidad de servicio</p> | <p>Planeación<br/>Organización<br/>Dirección<br/>Control</p> <p>Elementos tangibles<br/>Confiabilidad<br/>Sensibilidad<br/>Seguridad</p> | <p>Técnica<br/>Encuestas</p> <p>Instrumento<br/>Cuestionario</p> |

## Anexo 2

### CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado Colaborador (a)

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de la información sobre la Gestión administrativa institucional en la Dirección Regional De Educación Piura, 2021.

#### **INSTRUCCIONES**

Presentamos una escala valorativa, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas, marque con un aspa (X), la alternativa que considera pertinente en cada caso de acuerdo a la pregunta planteada que a continuación se presentan.

Por favor contestar con la mayor sinceridad. No hay que tener recelo alguno, se garantiza total discreción y absoluta reserva.

### Escala valorativa

| CÓDIGO     | CATEGORÍA                       | Valor    |
|------------|---------------------------------|----------|
| <b>TED</b> | <b>Totalmente en desacuerdo</b> | <b>1</b> |
| <b>ED</b>  | <b>En desacuerdo</b>            | <b>2</b> |
| <b>I</b>   | <b>Indeciso</b>                 | <b>3</b> |
| <b>DA</b>  | <b>De acuerdo</b>               | <b>4</b> |
| <b>TDA</b> | <b>Totalmente de acuerdo</b>    | <b>5</b> |

|    | DESCRIPCION  | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|----|--|--------------------------|---------------|----------|------------|-----------------------|
|    | <b>Planeación</b>  | <b>1</b>                 | <b>2</b>      | <b>3</b> | <b>4</b>   | <b>5</b>              |
| 1  | La institución en la cual labora cuenta con un plan estratégico actualizado  |                          |               |          |            |                       |
| 2  | El plan estratégico se encuentra acorde a las necesidades requeridas para el cumplimiento de las actividades             |                          |               |          |            |                       |
| 3  | Dre piura cuenta con un plan operativo actualizado   |                          |               |          |            |                       |
| 4  | El plan operativo se encuentra acorde a las necesidades requeridas para el cumplimiento de las actividades               |                          |               |          |            |                       |
| 5  | Dre piura proporciona un manual de acciones específicas en cumplimiento de actividades                                   |                          |               |          |            |                       |
|    | <b>Organización</b>  |                          |               |          |            |                       |
| 6  | La estructura orgánica de Dre Piura influye directamente en el cumplimiento de sus actividades                           |                          |               |          |            |                       |
| 7  | Dre piura realiza una correcta distribución de los cargos acorde a las actitudes y habilidades de cada colaborador       |                          |               |          |            |                       |
| 8  | Es indispensable que el colaborador acredite los conocimientos especializados para el cumplimiento de sus metas          |                          |               |          |            |                       |
| 9  | El flujo de información de información entre las diferentes áreas es la adecuada para el cumplimiento de las actividades |                          |               |          |            |                       |
| 10 | La comunicación entre las áreas es limitada a tal punto que compromete con el desarrollo de sus funciones                |                          |               |          |            |                       |
|    | <b>Dirección</b>   |                          |               |          |            |                       |



|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 11 | La entidad realiza constantemente supervisiones de las actividades desarrolladas por el colaborador. |  |  |  |  |  |
| 12 | Existe liderazgo idóneo en la entidad  |  |  |  |  |  |
| 13 | Es de gran importe para el desarrollo de actividades el trabajo del líder en la entidad              |  |  |  |  |  |
| 14 | La motivación es percibida por el colaborador de la entidad  |  |  |  |  |  |
| 15 | Demuestra predisposición los colaboradores de la institución para el trabajo en equipo               |  |  |  |  |  |
|    | <b>Control</b>   |  |  |  |  |  |
| 16 | El desempeño de las actividades desarrolladas por el colaborador es supervisada periódicamente       |  |  |  |  |  |
| 17 | Considera necesario las evaluaciones constantes al colaborador                                       |  |  |  |  |  |
| 18 | Las metas establecidas están acorde a la necesidades de la entidad                                   |  |  |  |  |  |
| 19 | La supervisión de los sistemas empleados en la entidad es realizada periódicamente                   |  |  |  |  |  |
| 20 | Se realiza capacitaciones al personal informando cambio en los controles                             |  |  |  |  |  |

## **CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO**

Estimado Colaborador (a)

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de la información sobre la Gestión administrativa institucional en la Dirección Regional De Educación Piura, 2021.

### **INSTRUCCIONES**

Presentamos una escala valorativa, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas, marque con un aspa (X), la alternativa que considera pertinente en cada caso de acuerdo a la pregunta planteada que a continuación se presentan.

Por favor contestar con la mayor sinceridad. No hay que tener recelo alguno, se garantiza total discreción y absoluta reserva.

#### **Escala valorativa**

| <b>CÓDIGO</b> | <b>CATEGORÍA</b>                | <b>Valor</b> |
|---------------|---------------------------------|--------------|
| <b>TED</b>    | <b>Totalmente en desacuerdo</b> | <b>1</b>     |
| <b>ED</b>     | <b>En desacuerdo</b>            | <b>2</b>     |
| <b>I</b>      | <b>Indeciso</b>                 | <b>3</b>     |
| <b>DA</b>     | <b>De acuerdo</b>               | <b>4</b>     |
| <b>TDA</b>    | <b>Totalmente de acuerdo</b>    | <b>5</b>     |

|    | DESCRIPCION  | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|----|--|--------------------------|---------------|----------|------------|-----------------------|
|    | Elementos tangibles  | 1                        | 2             | 3        | 4          | 5                     |
| 1  | Las condiciones de las instalaciones de la entidad son óptimas para el desarrollo de sus actividades   |                          |               |          |            |                       |
| 2  | La buena imagen de las instalaciones es percibido a bien por los usuarios  |                          |               |          |            |                       |
| 3  | Los equipos de la entidad se encuentran actualizados y son de última generación  |                          |               |          |            |                       |
| 4  | La actualización y el mantenimiento de los los equipos se realiza periódicamente   |                          |               |          |            |                       |
| 5  | El horario de trabajo debe adaptarse a la demanda del usuario respetando el marco laboral  |                          |               |          |            |                       |
|    | <b>Confiabilidad</b>   |                          |               |          |            |                       |
| 6  | Los servicios brindado al usuario son realizados en tiempo oportuno  |                          |               |          |            |                       |
| 7  | Se cumple las expectativas y percepciones de un buen servicio a los usuarios   |                          |               |          |            |                       |
| 8  | Las respuestas a los servicios solicitados por el usuario son adecuados y acorde a sus necesidades   |                          |               |          |            |                       |
| 9  | Los servicios con márgenes de error mínimo satisfacen a los usuarios   |                          |               |          |            |                       |
| 10 | Los problemas de los usuarios son atendidos con total eficiencia y fiabilidad por el colaborador   |                          |               |          |            |                       |
|    | <b>Sensibilidad</b>  |                          |               |          |            |                       |
| 11 | Existe predisposición absoluta en el servicio al usuario   |                          |               |          |            |                       |
| 12 | Usted siente el deseo de auxiliar a los usuarios y colaboradores de la entidad   |                          |               |          |            |                       |
| 13 | Los trabajadores se siente actos para responder a diversas demandas de los usuarios.   |                          |               |          |            |                       |
| 14 | Las interrogantes de los usuarios son cubiertas y se satisfacen de acuerdo a sus necesidades   |                          |               |          |            |                       |
| 15 | Existe criterio para atender las solicitudes acorde a un orden de llegada, no dando lugar a lazos de amistad , sanguíneos o actos de corrupción. |                          |               |          |            |                       |
|    | <b>Seguridad</b>   |                          |               |          |            |                       |
| 16 | El personal de la entidad transmite la confianza necesaria a los usuarios  |                          |               |          |            |                       |
| 17 | La solida firmeza con que son atendidas las solicitudes , es satisfactorio para el usuario   |                          |               |          |            |                       |
| 18 | El usuario se siente seguro al solicitar los servicios de la entidad   |                          |               |          |            |                       |
| 19 | Existe seguridad en su respuestas hacia los usuarios .   |                          |               |          |            |                       |
| 20 | La amabilidad es considerada un pilar importante en los servicios brindados por la institución   |                          |               |          |            |                       |

### Anexo3

|    | A  | B  | C  | D  | E  | G  | H  | I  | J  | K   | M   | N   | O   | P   | Q   | S   | T   | U   | V   | W   | Z   | AA  | AB  | AC  | AD  | AF  | AG  | AH  | AI  | AJ   | AL   | AM   | AN   | AO   | AP   | AR   | AS   | AT   | AU   | AV   |   |   |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---|---|
| 1  | G1 | G2 | G3 | G4 | G5 | G6 | G7 | G8 | G9 | G10 | G11 | G12 | G13 | G14 | G15 | G16 | G17 | G18 | G19 | G20 | CS1 | CS2 | CS3 | CS4 | CS5 | CS6 | CS7 | CS8 | CS9 | CS10 | CS11 | CS12 | CS13 | CS14 | CS15 | CS16 | CS17 | CS18 | CS19 | CS20 |   |   |
| 2  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4 |   |
| 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 2   | 4   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3 | 3 |
| 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 4   | 3   | 3   | 4   | 2   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3 | 3 |
| 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 5 |   |
| 6  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4   | 1   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 4   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2    | 2    | 4    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4 |   |
| 7  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 2   | 2   | 3   | 5   | 2   | 2   | 2   | 4   | 5    | 4    | 2    | 2    | 2    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 5 |   |
| 8  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 5   | 4   | 2   | 2   | 2   | 3    | 2    | 3    | 4    | 3    | 5    | 2    | 2    | 4    | 4    | 5    |   |   |
| 9  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 2   | 3   | 2   | 1   | 2   | 2   | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2    | 4    | 4    | 4    | 4    | 2    | 4    | 4    | 2    | 3    | 2    |   |   |
| 10 | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 2   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3    | 4    | 2    | 2    | 2    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    |   |   |
| 11 | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 2    |   |   |
| 12 | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4   | 2   | 3   | 4   | 2   | 3   | 4   | 3   | 1   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4    | 2    | 2    | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3 |   |
| 13 | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4   | 4   | 4   | 3   | 2   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3    | 3    | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 2    | 2 |   |
| 14 | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 4   | 2   | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2    | 2    | 2    | 3    | 2    | 4    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    |   |   |
| 15 | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4   | 1   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 4    | 2    | 2    | 2    | 2    |   |   |
| 16 | 3  | 4  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 4  | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 4   | 4   | 2   | 1   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 5   | 2   | 3    | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    |   |   |
| 17 | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 5   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2    | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |   |   |
| 18 | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 4   | 3   | 4   | 2   | 3   | 4   | 4   | 4   | 1   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 1   | 4   | 3   | 4   | 2   | 4   | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4 |   |
| 19 | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 1   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 2   | 4   | 2   | 3    | 4    | 4    | 5    | 2    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 2    |   |   |
| 20 | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 1  | 3  | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2    | 2    | 4    | 2    | 3    | 3    | 4    | 2    | 3    | 3    | 4    | 2 | 3 |
| 21 | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 2   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   | 4   | 2   | 2   | 2    | 4    | 2    | 2    | 2    | 4    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    |   |   |
| 22 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2    | 2    | 3    | 3    | 4    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 5    |   |   |

|    | A | B | C | D | E | G | H | I | J | K | M | N | O | P | Q | S | T | U | V | W | Z | AA | AB | AC | AD | AF | AG | AH | AI | AJ | AL | AM | AN | AO | AP | AR | AS | AT | AU | AV |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|
| 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 4  | 2  | 2  | 2  | 3  | 5 |   |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 2 |   |
| 24 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 2  | 3  | 2  | 1  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1 |   |
| 25 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  |   |   |
| 26 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4 | 3 |
| 27 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 4  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  |   |   |
| 28 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3  | 3  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |   |   |
| 29 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3 |   |
| 30 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 4  | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 2  | 4  | 3  | 2  |   |   |
| 31 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5 |   |
| 32 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  |   |   |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 2  | 2  | 4  |   |   |
| 34 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 2  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  |   |   |
| 35 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 4  | 2  | 3  | 4  | 3 |   |
| 36 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 2  | 3  | 4  | 2  | 2  | 3  | 3  | 4 | 2 |
| 37 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4 |   |
| 38 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 5  | 3  | 5  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 4  | 2  | 4  | 4  |   |   |
| 39 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4 |   |
| 40 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5 |   |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3  | 3  | 2  | 1  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  |   |   |
| 42 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 5  |   |   |
| 43 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3 |   |

|    | A | B | C | D | E | G | H | I | J | K | M | N | O | P | Q | S | T | U | V | W | Z | AA | AB | AC | AD | AF | AG | AH | AI | AJ | AL | AM | AN | AO | AP | AR | AS | AT | AU | AV |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|---|---|
| 43 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 44 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 3  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 45 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 4  | 3  | 3  | 5  | 3  | 4  | 3  | 4  | 5  | 3  | 2  | 4  | 4  | 5  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4 | 5 |   |   |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3  | 2  | 2  | 5  | 4  | 3  | 3  | 3  | 5  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3 | 3 | 3 |   |
| 47 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 4  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2 | 2 | 3 |   |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2 | 3 |   |   |
| 49 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3 | 3 |   |   |
| 50 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3 | 3 |   |   |
| 51 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4  | 5  | 3  | 5  | 3  | 5  | 4  | 3  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4 | 3 |   |   |
| 52 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 4  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2 | 2 |   |   |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 3  | 2  | 4 | 3 |   |   |
| 54 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2  | 3  | 2  | 4  | 2  | 3  | 4  | 2  | 4  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2 | 4 |   |   |
| 55 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 5  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4 | 4 |   |   |
| 56 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4 | 4 | 4 |   |
| 57 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3 | 3 |   |   |
| 58 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4 | 4 | 3 |   |
| 59 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3 | 3 |   |   |
| 60 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3 | 4 |   |   |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4 | 4 | 4 |   |
| 62 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4  | 2  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 2  | 3  | 3  | 4  | 4 |   |   |   |
| 63 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4 |   |   |   |
| 64 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 5  | 4  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 4  | 2 | 2 | 3 |   |

|    | A | B | C | D | E | G | H | I | J | K | M | N | O | P | Q | S | T | U | V | W | Z | AA | AB | AC | AD | AF | AG | AH | AI | AJ | AL | AM | AN | AO | AP | AR | AS | AT | AU | AV | A' |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|---|
| 64 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 2  | 1  | 3  | 5  | 4  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 4  | 2  | 2  | 3  | 3 |   |   |
| 65 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 4  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2 | 2 |   |
| 66 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 5  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4 | 4 |   |
| 67 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3 |   |   |
| 68 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3  | 3  | 4  | 5  | 3  | 3  | 4  | 3  | 5  | 4  | 3  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 5  | 5  | 5 |   |   |
| 69 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4  | 4  | 2  | 2  | 4  | 2  | 3  | 4  | 2  | 5  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2 |   |   |
| 70 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 2  | 2 |   |   |
| 71 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4 | 2 | 2 |
| 72 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 2  | 2  | 4  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3 | 3 | 2 |
| 73 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3  | 2  | 4  | 4  | 3  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 5  | 2  | 4  | 4 | 2 | 2 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4  | 3  | 4  | 2  | 4  | 5  | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4 | 4 |   |
| 75 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 2  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4 | 2 | 2 |
| 76 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 5  | 2  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2 | 2 |   |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3  | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 4  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 2  | 3  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 3  | 4 | 4 |   |
| 78 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 5  | 5 | 5 |   |
| 79 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2 | 2 |   |
| 80 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4 | 3 | 4 |
| 81 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4 | 4 | 4 |
| 82 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3 | 5 | 5 |
| 83 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4  | 3  | 2  | 3  | 2  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 2 | 2 |   |
| 84 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 1 | 1 |   |
| 85 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3  | 2  | 4  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 4  | 2  | 2  | 3  | 2  | 4  | 2  | 2  | 3  | 4 | 3 | 3 |

|     | A | B | C | D | E | G | H | I | J | K | M | N | O | P | Q | S | T | U | V | W | Z | AA | AB | AC | AD | AF | AG | AH | AI | AJ | AL | AM | AN | AO | AP | AR | AS | AT | AU | AV |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|---|---|
| 85  | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3  | 2  | 4  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 4  | 2  | 2  | 3  | 2  | 4  | 2  | 3  | 2 | 3 | 4 | 3 |
| 86  | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 4  | 4  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3 | 3 | 3 |   |
| 87  | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 2  | 2  | 3  | 4  | 1  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3 | 5 |   |   |
| 88  | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 4  | 2 | 4 |   |   |
| 89  | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3  | 2  | 2  | 1  | 4  | 4  | 2  | 5  | 1  | 2  | 2  | 4  | 2  | 4  | 4  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2 | 3 |   |   |
| 90  | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 5 |   |   |   |
| 91  | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3  | 2  | 1  | 5  | 3  | 4  | 2  | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3 | 5 |   |   |
| 92  | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 4  | 2 | 3 | 4 |   |
| 93  | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 4  | 2 | 3 | 4 |   |
| 94  | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2 | 3 | 3 |   |
| 95  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3 | 3 | 3 |   |
| 96  | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4 | 4 | 2 |   |
| 97  | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2  | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4 | 4 | 2 |   |
| 98  | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3 | 2 |   |   |
| 99  | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3 | 2 | 4 |   |
| 100 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3 | 5 |   |   |
| 101 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3  | 4  | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 1  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4 | 4 | 4 |   |
| 102 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4 | 5 |   |   |
| 103 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 4  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3 | 3 | 3 |   |
| 104 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 2  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4 | 4 | 4 |   |
| 105 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 4  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 4 | 3 | 2 | 2 |
| 106 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3 | 3 | 2 |   |



|     | A | B | C | D | E | G | H | I | J | K | M | N | O | P | Q | S | T | U | V | W | Z | AA | AB | AC | AD | AF | AG | AH | AI | AJ | AL | AM | AN | AO | AP | AR | AS | AT | AU | AV |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|---|
| 106 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 5  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3 | 3 | 2 |
| 107 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2 | 3 |   |
| 108 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2  | 1  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4 | 4 | 3 |
| 109 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3  | 2  | 4  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3 | 2 | 3 |
| 110 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2 | 4 | 3 |
| 111 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2  | 3  | 4  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2 | 2 | 3 |
| 112 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3 | 3 |   |
| 113 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4 | 3 |   |
| 114 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 3  | 3 | 4 |   |
| 115 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3  | 4  | 2  | 5  | 3  | 3  | 2  | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3 | 4 |   |
| 116 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 5  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3 | 3 | 3 |
| 117 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3 | 3 | 3 |
| 118 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2 | 3 | 3 |
| 119 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3  | 2  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3 | 3 | 3 |
| 120 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3 | 3 |   |
| 121 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 4  | 4  | 2  | 2  | 4  | 2  | 3  | 2  | 2  | 4  | 5  | 2  | 4  | 2 | 4 |   |
| 122 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4  | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4 | 2 |   |
| 123 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3 | 3 | 4 |
| 124 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3  | 2  | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 2  | 4  | 2  | 3  | 4  | 2 | 3 | 4 |
| 125 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 5  | 3 | 5 |   |
| 126 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 4 | 3 |   |
| 127 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3  | 3  | 5  | 2  | 2  | 2  | 4  | 5  | 3  | 3  | 2  | 3  | 5  | 3  | 3  | 2  | 3  | 5  | 3  | 2 | 3 | 5 |

|     | A | B | C | D | E | G | H | I | J | K | M | N | O | P | Q | S | T | U | V | W | Z | AA | AB | AC | AD | AF | AG | AH | AI | AJ | AL | AM | AN | AO | AP | AR | AS | AT | AU | A |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|
| 127 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3  | 3  | 3  | 5  | 2  | 2  | 2  | 4  | 5  | 3  | 3  | 2  | 3  | 5  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4 | 4 |
| 128 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4 |   |
| 129 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3 |   |
| 130 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 4  |   |   |
| 131 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 2  | 4  | 4  | 5  | 3  | 3  | 4  | 3  |   |   |
| 132 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3  | 2  | 2  | 4  | 4  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2 |   |
| 133 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  |   |   |
| 134 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  |   |   |
| 135 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3  | 4  | 4  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  |   |   |
| 136 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  |   |   |
| 137 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3  | 3  | 4  | 5  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  |   |   |
| 138 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3  | 2  | 1  | 4  | 3  | 4  | 2  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 2  | 4  | 4  | 3  | 3  |   |   |
| 139 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 2  | 4  | 2  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 4 |   |
| 140 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3 |   |
| 141 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2 |   |
| 142 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  | 3 |   |
| 143 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 2  | 1  | 4  | 5  | 4  | 4  |   |   |
| 144 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3  | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  |   |   |
| 145 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  |   |   |
| 146 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  |   |   |
| 147 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4  | 2  | 3  | 4  | 4  | 3  | 2  | 2  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 1  | 4  | 4  | 4  | 3  |   |   |
| 148 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3  | 2  | 2  | 4  | 2  | 4  | 3  | 2  | 3  | 2  | 4  | 4  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  |   |   |

|     | A | B | C | D | E | G | H | I | J | K | M | N | O | P | Q | S | T | U | V | W | Z | AA | AB | AC | AD | AF | AG | AH | AI | AJ | AL | AM | AN | AO | AP | AR | AS | AT | AU | AV |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|---|
| 148 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3  | 3  | 2  | 2  | 4  | 2  | 4  | 3  | 2  | 3  | 2  | 4  | 4  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  | 3 | 2 |   |
| 149 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3 |   |   |
| 150 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3 | 3 |   |
| 151 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 2  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4 | 5 |   |
| 152 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3 | 4 | 2 |
| 153 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 5  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3 | 4 |   |
| 154 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 4  | 4  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2 | 2 |   |
| 155 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 2  | 2  | 3  | 4  | 4 | 3 |   |
| 156 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3  | 2  | 4  | 2  | 4  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3 | 2 | 2 |
| 157 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4  | 2  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3 | 4 |   |
| 158 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2 | 3 |   |
| 159 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 5  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3 | 2 |   |
| 160 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5 | 4 | 5 |
| 161 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3  | 3  | 2  | 1  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4 | 3 | 4 |

**Anexo 4. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión administrativa**

|    | DESCRIPCION  | Pertinencia |           | Relevancia |           | Claridad  |           | Observaciones |
|----|--|-------------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|---------------|
|    |  | SI          | NO        | SI         | NO        | SI        | NO        |               |
|    | <b>Planeación</b>  |             |           |            |           |           |           |               |
| 1  | La institución en la cual labora cuenta con un plan estratégico actualizado  | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 2  | El plan estratégico se encuentra acorde a las necesidades requeridas para el cumplimiento de las actividades             | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 3  | Dre piura cuenta con un plan operativo actualizado   | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 4  | El plan operativo se encuentra acorde a las necesidades requeridas para el cumplimiento de las actividades               | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 5  | Dre piura proporciona un manual de acciones específicas en cumplimiento de actividades                                   | X           |           | X          |           | X         |           |               |
|    | <b>Organización</b>  | <b>SI</b>   | <b>NO</b> | <b>SI</b>  | <b>NO</b> | <b>SI</b> | <b>NO</b> |               |
| 6  | La estructura orgánica de Dre Piura influye directamente en el cumplimiento de sus actividades                           | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 7  | Dre piura realiza una correcta distribución de los cargos acorde a las actitudes y habilidades de cada colaborador       | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 8  | Es indispensable que el colaborador acredite los conocimientos especializados para el cumplimiento de sus metas          | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 9  | El flujo de información de información entre las diferentes áreas es la adecuada para el cumplimiento de las actividades | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 10 | La comunicación entre las áreas es limitada a tal punto que compromete con el desarrollo de sus funciones                | X           |           | X          |           | X         |           |               |
|    | <b>Dirección</b>   | <b>SI</b>   | <b>NO</b> | <b>SI</b>  | <b>NO</b> | <b>SI</b> | <b>NO</b> |               |
| 11 | La entidad realiza constantemente supervisiones de las actividades desarrolladas por el colaborador.                     | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 12 | Existe liderazgo idóneo en la entidad  | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 13 | Es de gran importe para el desarrollo de actividades el trabajo del líder en la entidad                                  | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 14 | La motivación es percibida por el colaborador de la entidad  | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 15 | Demuestra predisposición los colaboradores de la institución para el trabajo en equipo                                   | X           |           | X          |           | X         |           |               |
|    | <b>Control</b>   | <b>SI</b>   | <b>NO</b> | <b>SI</b>  | <b>NO</b> | <b>SI</b> | <b>NO</b> |               |
| 16 | El desempeño de las actividades desarrolladas por el colaborador es supervisada periódicamente                           | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 17 | Considera necesario las evaluaciones constantes al colaborador   | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 18 | Las metas establecidas están acorde a la necesidades de la entidad   | X           |           | X          |           | X         |           |               |

|    |  |   |  |   |  |   |  |  |
|----|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 19 | La supervisión de los sistemas empleados en la entidad es realizada periódicamente | x |  | x |  | x |  |  |
| 20 | Se realiza capacitaciones al personal informando cambio en los controles           | x |  | x |  | x |  |  |

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : **SI HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (x)    Aplicable después de corregir ( )    No Aplicable ( )**

Apellidos y nombres del juez validador: **BERNARDO ABAD GIRON**

Dni: **02604621**

Grado y especialidad del validador: **Magister en Docencia e Investigación**

Nota: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Piura, 08 de noviembre del 2021



**BERNARDO ABAD GIRON**

**Anexo 5. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión administrativa**

|    | DESCRIPCION  | Pertinencia |           | Relevancia |           | Claridad  |           | Observaciones |
|----|--|-------------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|---------------|
|    |  | SI          | NO        | SI         | NO        | SI        | NO        |               |
|    | <b>Planeación</b>  |             |           |            |           |           |           |               |
| 1  | La institución en la cual labora cuenta con un plan estratégico actualizado  | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 2  | El plan estratégico se encuentra acorde a las necesidades requeridas para el cumplimiento de las actividades             | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 3  | Dre piura cuenta con un plan operativo actualizado   | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 4  | El plan operativo se encuentra acorde a las necesidades requeridas para el cumplimiento de las actividades               | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 5  | Dre piura proporciona un manual de acciones específicas en cumplimiento de actividades                                   | X           |           | X          |           | X         |           |               |
|    | <b>Organización</b>  | <b>SI</b>   | <b>NO</b> | <b>SI</b>  | <b>NO</b> | <b>SI</b> | <b>NO</b> |               |
| 6  | La estructura orgánica de Dre Piura influye directamente en el cumplimiento de sus actividades                           | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 7  | Dre piura realiza una correcta distribución de los cargos acorde a las actitudes y habilidades de cada colaborador       | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 8  | Es indispensable que el colaborador acredite los conocimientos especializados para el cumplimiento de sus metas          | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 9  | El flujo de información de información entre las diferentes áreas es la adecuada para el cumplimiento de las actividades | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 10 | La comunicación entre las áreas es limitada a tal punto que compromete con el desarrollo de sus funciones                | X           |           | X          |           | X         |           |               |
|    | <b>Dirección</b>   | <b>SI</b>   | <b>NO</b> | <b>SI</b>  | <b>NO</b> | <b>SI</b> | <b>NO</b> |               |
| 11 | La entidad realiza constantemente supervisiones de las actividades desarrolladas por el colaborador.                     | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 12 | Existe liderazgo idóneo en la entidad  | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 13 | Es de gran importe para el desarrollo de actividades el trabajo del líder en la entidad                                  | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 14 | La motivación es percibida por el colaborador de la entidad  | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 15 | Demuestra predisposición los colaboradores de la institución para el trabajo en equipo                                   | X           |           | X          |           | X         |           |               |
|    | <b>Control</b>   | <b>SI</b>   | <b>NO</b> | <b>SI</b>  | <b>NO</b> | <b>SI</b> | <b>NO</b> |               |
| 16 | El desempeño de las actividades desarrolladas por el colaborador es supervisada periódicamente                           | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 17 | Considera necesario las evaluaciones constantes al colaborador   | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 18 | Las metas establecidas están acorde a la necesidades de la entidad   | X           |           | X          |           | X         |           |               |



**Anexo 6. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión administrativa**

|    | DESCRIPCION  | Pertinencia |           | Relevancia |           | Claridad  |           | Observaciones |
|----|--|-------------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|---------------|
|    |  | SI          | NO        | SI         | NO        | SI        | NO        |               |
|    | <b>Planeación</b>  |             |           |            |           |           |           |               |
| 1  | La institución en la cual labora cuenta con un plan estratégico actualizado  | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 2  | El plan estratégico se encuentra acorde a las necesidades requeridas para el cumplimiento de las actividades             | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 3  | Dre piura cuenta con un plan operativo actualizado   | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 4  | El plan operativo se encuentra acorde a las necesidades requeridas para el cumplimiento de las actividades               | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 5  | Dre piura proporciona un manual de acciones específicas en cumplimiento de actividades                                   | X           |           | X          |           | X         |           |               |
|    | <b>Organización</b>  | <b>SI</b>   | <b>NO</b> | <b>SI</b>  | <b>NO</b> | <b>SI</b> | <b>NO</b> |               |
| 6  | La estructura orgánica de Dre Piura influye directamente en el cumplimiento de sus actividades                           | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 7  | Dre piura realiza una correcta distribución de los cargos acorde a las actitudes y habilidades de cada colaborador       | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 8  | Es indispensable que el colaborador acredite los conocimientos especializados para el cumplimiento de sus metas          | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 9  | El flujo de información de información entre las diferentes áreas es la adecuada para el cumplimiento de las actividades | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 10 | La comunicación entre las áreas es limitada a tal punto que compromete con el desarrollo de sus funciones                | X           |           | X          |           | X         |           |               |
|    | <b>Dirección</b>   | <b>SI</b>   | <b>NO</b> | <b>SI</b>  | <b>NO</b> | <b>SI</b> | <b>NO</b> |               |
| 11 | La entidad realiza constantemente supervisiones de las actividades desarrolladas por el colaborador.                     | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 12 | Existe liderazgo idóneo en la entidad  | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 13 | Es de gran importe para el desarrollo de actividades el trabajo del líder en la entidad                                  | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 14 | La motivación es percibida por el colaborador de la entidad  | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 15 | Demuestra predisposición los colaboradores de la institución para el trabajo en equipo                                   | X           |           | X          |           | X         |           |               |
|    | <b>Control</b>   | <b>SI</b>   | <b>NO</b> | <b>SI</b>  | <b>NO</b> | <b>SI</b> | <b>NO</b> |               |
| 16 | El desempeño de las actividades desarrolladas por el colaborador es supervisada periódicamente                           | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 17 | Considera necesario las evaluaciones constantes al colaborador   | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 18 | Las metas establecidas están acorde a la necesidades de la entidad   | X           |           | X          |           | X         |           |               |





### Anexo 7. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de servicio

|    | DESCRIPCION  | Pertinencia |           | Relevancia |           | Claridad  |           | Observaciones |
|----|--|-------------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|---------------|
|    |  | SI          | NO        | SI         | NO        | SI        | NO        |               |
|    | <b>Elementos tangibles</b>   |             |           |            |           |           |           |               |
| 1  | Las condiciones de las instalaciones de la entidad son óptimas para el desarrollo de sus actividades   | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 2  | La buena imagen de las instalaciones es percibido a bien por los usuarios  | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 3  | Los equipos de la entidad se encuentran actualizados y son de última generación  | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 4  | La actualización y el mantenimiento de los los equipos se realiza periódicamente   | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 5  | El horario de trabajo debe adaptarse a la demanda del usuario respetando el marco laboral  | X           |           | X          |           | X         |           |               |
|    | <b>Confiabilidad</b>   | <b>SI</b>   | <b>NO</b> | <b>SI</b>  | <b>NO</b> | <b>SI</b> | <b>NO</b> |               |
| 6  | Los servicios brindado al usuario son realizados en tiempo oportuno  | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 7  | Se cumple las expectativas y percepciones de un buen servicio a los usuarios   | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 8  | Las respuestas a los servicios solicitados por el usuario son adecuados y acorde a sus necesidades   | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 9  | Los servicios con márgenes de error mínimo satisfacen a los usuarios   | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 10 | Los problemas de los usuarios son atendidos con total eficiencia y fiabilidad por el colaborador   | X           |           | X          |           | X         |           |               |
|    | <b>Sensibilidad</b>  | <b>SI</b>   | <b>NO</b> | <b>SI</b>  | <b>NO</b> | <b>SI</b> | <b>NO</b> |               |
| 11 | Existe predisposición absoluta en el servicio al usuario   | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 12 | Usted siente el deseo de auxiliar a los usuarios y colaboradores de la entidad   | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 13 | Los trabajadores se siente actos para responder a diversas demandas de los usuarios.   | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 14 | Las interrogantes de los usuarios son cubiertas y se satisfacen de acuerdo a sus necesidades   | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 15 | Existe criterio para atender las solicitudes acorde a un orden de llegada, no dando lugar a lazos de amistad , sanguíneos o actos de corrupción. | X           |           | X          |           | X         |           |               |
|    | <b>Seguridad</b>   | <b>SI</b>   | <b>NO</b> | <b>SI</b>  | <b>NO</b> | <b>SI</b> | <b>NO</b> |               |
| 16 | El personal de la entidad transmite la confianza necesaria a los usuarios  | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 17 | La solida firmeza con que son atendidas las solicitudes , es satisfactorio para el usuario   | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 18 | El usuario se siente seguro al solicitar los servicios de la entidad   | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 19 | Existe seguridad en su respuestas hacia los usuarios .   | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 20 | La amabilidad es considerada un pilar importante en los servicios brindados por la institución   | X           |           | X          |           | X         |           |               |

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:                   Aplicable (x)   Aplicable después de corregir ( )   No Aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: BERNARDO ABAD GIRON

Dni: 02604621

Grado y especialidad del validador: Magister en Docencia e Investigación

Nota: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Piura, 08 de noviembre del 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Bernardo Abad Giron', enclosed within a circular scribble.

BERNARDO ABAD GIRON

**Anexo 8. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de servicio**

|    | DESCRIPCION  | Pertinencia |           | Relevancia |           | Claridad  |           | Observaciones |
|----|--|-------------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|---------------|
|    |  | SI          | NO        | SI         | NO        | SI        | NO        |               |
|    | <b>Elementos tangibles</b>   |             |           |            |           |           |           |               |
| 1  | Las condiciones de las instalaciones de la entidad son óptimas para el desarrollo de sus actividades   | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 2  | La buena imagen de las instalaciones es percibido a bien por los usuarios  | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 3  | Los equipos de la entidad se encuentran actualizados y son de última generación  | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 4  | La actualización y el mantenimiento de los los equipos se realiza periódicamente   | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 5  | El horario de trabajo debe adaptarse a la demanda del usuario respetando el marco laboral  | X           |           | X          |           | X         |           |               |
|    | <b>Confiabilidad</b>   | <b>SI</b>   | <b>NO</b> | <b>SI</b>  | <b>NO</b> | <b>SI</b> | <b>NO</b> |               |
| 6  | Los servicios brindado al usuario son realizados en tiempo oportuno  | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 7  | Se cumple las expectativas y percepciones de un buen servicio a los usuarios   | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 8  | Las respuestas a los servicios solicitados por el usuario son adecuados y acorde a sus necesidades   | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 9  | Los servicios con márgenes de error mínimo satisfacen a los usuarios   | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 10 | Los problemas de los usuarios son atendidos con total eficiencia y fiabilidad por el colaborador   | X           |           | X          |           | X         |           |               |
|    | <b>Sensibilidad</b>  | <b>SI</b>   | <b>NO</b> | <b>SI</b>  | <b>NO</b> | <b>SI</b> | <b>NO</b> |               |
| 11 | Existe predisposición absoluta en el servicio al usuario   | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 12 | Usted siente el deseo de auxiliar a los usuarios y colaboradores de la entidad   | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 13 | Los trabajadores se siente actos para responder a diversas demandas de los usuarios.   | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 14 | Las interrogantes de los usuarios son cubiertas y se satisfacen de acuerdo a sus necesidades   | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 15 | Existe criterio para atender las solicitudes acorde a un orden de llegada, no dando lugar a lazos de amistad , sanguíneos o actos de corrupción. | X           |           | X          |           | X         |           |               |
|    | <b>Seguridad</b>   | <b>SI</b>   | <b>NO</b> | <b>SI</b>  | <b>NO</b> | <b>SI</b> | <b>NO</b> |               |
| 16 | El personal de la entidad transmite la confianza necesaria a los usuarios  | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 17 | La solida firmeza con que son atendidas las solicitudes , es satisfactorio para el usuario   | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 18 | El usuario se siente seguro al solicitar los servicios de la entidad   | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 19 | Existe seguridad en su respuestas hacia los usuarios .   | X           |           | X          |           | X         |           |               |
| 20 | La amabilidad es considerada un pilar importante en los servicios brindados por la institución   | X           |           | X          |           | X         |           |               |

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir ( ) No Aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: HORACIO MORALES DAVILA

Dni: 02836262

Grado y especialidad del validador: DOCTOR EN EDUCACIÓN

Nota: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Piura, 08 de noviembre del 2021



**Anexo 9. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de servicio**

|    | DESCRIPCION  | Pertinencia |    | Relevancia |    | Claridad |    | Observaciones |
|----|--|-------------|----|------------|----|----------|----|---------------|
|    |  | SI          | NO | SI         | NO | SI       | NO |               |
|    | <b>Elementos tangibles</b>   |             |    |            |    |          |    |               |
| 1  | Las condiciones de las instalaciones de la entidad son óptimas para el desarrollo de sus actividades   | x           |    | x          |    | x        |    |               |
| 2  | La buena imagen de las instalaciones es percibido a bien por los usuarios  | x           |    | x          |    | x        |    |               |
| 3  | Los equipos de la entidad se encuentran actualizados y son de última generación  | x           |    | x          |    | x        |    |               |
| 4  | La actualización y el mantenimiento de los los equipos se realiza periódicamente   | x           |    | x          |    | x        |    |               |
| 5  | El horario de trabajo debe adaptarse a la demanda del usuario respetando el marco laboral  | x           |    | x          |    | x        |    |               |
|    | <b>Confiabilidad</b>   |             |    |            |    |          |    |               |
| 6  | Los servicios brindado al usuario son realizados en tiempo oportuno  | x           |    | x          |    | x        |    |               |
| 7  | Se cumple las expectativas y percepciones de un buen servicio a los usuarios   | x           |    | x          |    | x        |    |               |
| 8  | Las respuestas a los servicios solicitados por el usuario son adecuados y acorde a sus necesidades   | x           |    | x          |    | x        |    |               |
| 9  | Los servicios con márgenes de error mínimo satisfacen a los usuarios   | x           |    | x          |    | x        |    |               |
| 10 | Los problemas de los usuarios son atendidos con total eficiencia y fiabilidad por el colaborador   | x           |    | x          |    | x        |    |               |
|    | <b>Sensibilidad</b>  |             |    |            |    |          |    |               |
| 11 | Existe predisposición absoluta en el servicio al usuario   | x           |    | x          |    | x        |    |               |
| 12 | Usted siente el deseo de auxiliar a los usuarios y colaboradores de la entidad   | x           |    | x          |    | x        |    |               |
| 13 | Los trabajadores se siente actos para responder a diversas demandas de los usuarios.   | x           |    | x          |    | x        |    |               |
| 14 | Las interrogantes de los usuarios son cubiertas y se satisfacen de acuerdo a sus necesidades   | x           |    | x          |    | x        |    |               |
| 15 | Existe criterio para atender las solicitudes acorde a un orden de llegada, no dando lugar a lazos de amistad , sanguíneos o actos de corrupción. | x           |    | x          |    | x        |    |               |
|    | <b>Seguridad</b>   |             |    |            |    |          |    |               |
| 16 | El personal de la entidad transmite la confianza necesaria a los usuarios  | x           |    | x          |    | x        |    |               |
| 17 | La solida firmeza con que son atendidas las solicitudes , es satisfactorio para el usuario   | x           |    | x          |    | x        |    |               |
| 18 | El usuario se siente seguro al solicitar los servicios de la entidad   | x           |    | x          |    | x        |    |               |
| 19 | Existe seguridad en su respuestas hacia los usuarios .   | x           |    | x          |    | x        |    |               |



