



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión administrativa y calidad de servicio de las
instituciones educativas policiales del distrito del Callao, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Valera Santander, Jacqueline Yanina (ORCID: 0000-0002-2671-7283)

ASESORA:

Dra. Nagamine Miyashiro, Mercedes María (ORCID: 0000-0003-4673-8601)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres, por su amor, comprensión y apoyo en cada momento. Sin sus sacrificios, sin sus consejos, yo no estaría aquí. A mi hija Brianna, quien ilumina mis pensamientos y motivación de mi vida.

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a Dios y a la universidad César Vallejo por fomentar en los estudiantes un interés a la investigación científica. Y en segundo lugar a mi asesora, por sus conocimientos, dedicación y persistencia que han ido inculcando en mí un sentido de responsabilidad e interés en mi formación como investigadora.

Índice de contenido

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
III.1. Tipo y diseño de investigación	12
III.2. Variables y operacionalización	12
III.3. Población, muestra y muestreo	13
III.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	13
III.5. Procedimiento	15
III.6. Método y análisis de datos	15
III.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS	32

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Niveles de la gestión administrativa	17
Tabla 2 Niveles de la calidad de servicio	17
Tabla 3 Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov	18
Tabla 4 Correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio	19
Tabla 5 Correlación entre las dimensiones de la gestión administrativa y calidad de servicio	20
Tabla 6 Validez de contenido a través del coeficiente de validación "V" de Aiken de los ítems de gestión administrativa	42
Tabla 7 Confiabilidad del Alfa de Cronbach del Cuestionario de gestión administrativa	42
Tabla 8 Validez de contenido a través del coeficiente de validación "V" de Aiken de los ítems de la calidad de servicio	43
Tabla 9 Confiabilidad del Alfa de Cronbach del Cuestionario de calidad de servicio	43

Resumen

La presente investigación tuvo como fin determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio de las instituciones educativas policiales - Callao, 2021. Asimismo, el tipo de la investigación es descriptivo-correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. Por otro lado, se tuvo como muestra 250 colaboradores. Así también, los instrumentos aplicados fueron el cuestionario de gestión administrativa y calidad de servicio. En los resultados se pudo identificar que predominó el nivel alto de gestión administrativa con el 39.2%, seguido del nivel bajo con el 31.6% y el nivel medio con el 29.2%, además, se resaltó el nivel alto de calidad de servicio con el 39.2%, seguido del nivel bajo con el 31.2% y el nivel medio con el 29.6%. Se concluye que existe una relación directa y significativa débil entre la gestión administrativa y la calidad de servicio ($\rho=.196$, $p<0.002$).

Palabras clave: gestión administrativa, calidad de servicio, institución pública.

Abstract

The purpose of this investigation was to determine the relationship between administrative management and quality of service of police educational institutions - Callao, 2021. Likewise, the type of research is descriptive-correlational, non-experimental design and cross-sectional. On the other hand, 250 collaborators were shown. The tools applied were also the administrative management and quality of service questionnaire. The results showed that the high level of administrative management prevailed with 39.2%, followed by the low level with 31.6% and the average level with 29.2%, and the high level of service quality was highlighted with 39.2% followed by the low level with 31.2% and the average level with 29.6%. It is concluded that there is a weak direct and significant relationship between administrative management and quality of service ($\rho=.196$, $p<0.002$).

Keywords: Administrative management, quality of service, public institution.

I. INTRODUCCIÓN

Las instituciones educativas policiales enfrentan grandes retos por parte de una sociedad cambiante por los progresos científicos y tecnológicos, donde los conocimientos alcanzados quedan anticuados con mayor facilidad. En este sentido, la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2019) indicó que el 47% de los latinoamericanos considera que la policía es corrupta y el 53% afirma que el gobierno no hace lo necesario para frenar la corrupción. Además, que existe una escasa gestión administrativa en los recursos humanos y recursos materiales por parte de los funcionarios de las instituciones, lo cual se transforma en un malestar emocional y físico haciendo aún más difícil lograr las funciones encomendadas.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2021) reportó que durante los primeros 18 meses de pandemia a causa del COVID – 19, el sector empresarial obtuvo bajas constantes, reportándose 4.588 puestos cerrados, asimismo, se reportó un incremento de la informalidad en un 45%. Asimismo, lo que impulso el cierre temporal y el despido arbitrario de muchos trabajadores fue el cambio inmediato a la modalidad virtual, donde se evidenciaron las deficiencias administrativas para la gestión de las tareas adecuadas, teniendo un decremento en su ingreso económico en un 5% (Shin y Grant, 2021).

En Latinoamérica, Granados et al. (2018) manifestaron que los niveles de la gestión administrativa en Colombia, se encuentran por debajo de lo esperado ya que no se establece un adecuado enfoque estratégico y humanista y da a notar a las instituciones educativas como un área compleja desde el punto de vista teórico. También en México, Flores y Bautista (2016) mencionaron que hablar de los retos y dificultades que padecen las instituciones policiales es difícil por la desconfianza de la población y que a pesar que la gestión administrativa ha realizado varios cambios de reforma aun no logra la calidad de servicio esperado y los intentos sólo quedan en buenas intenciones, por esa razón México está considerado según el Índice de paz global, en el puesto 140 de 162 de los países más peligrosos.

En tal sentido, la policía cuenta con escasos equipos básicos e infraestructura. El 52% de las comisarías no tienen títulos de propiedades para poder mejorar e implementar su institución policial, el 53.3% tienen infraestructuras en lamentables condiciones, y un 70% no cuentan con equipos de cómputo moderno para facilitar una calidad de servicio eficiente, ocasionando en el personal policial una desmotivación en el cumplimiento de su labor o función al no sentir ningún apoyo por las gestiones administrativas (Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI, 2017).

En Perú, Villaorduña y Bürkli (2019) señalaron que la calidad de servicio es un conjunto de estrategias y acciones en busca de mejorar el servicio, sin embargo, las instituciones policiales actuales carecen de esas estrategias y acciones para mejorar ante los ojos de la sociedad, porque es difícil confiar en una organización destinada a vigilar el cumplimiento de la ley cuando sus propios miembros quebrantan de forma consistente y deliberada las normas que deberían vigilar. Con referencia a la administración en las áreas de gestión, en la sociedad actual, son cada vez más exigentes a la hora de ejercer cualquier tipo de liderazgo positivo.

De lo referido en lo anterior se formuló lo siguiente, ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y calidad de servicio de las instituciones educativas policiales del distrito del Callao, 2021?

Y como problemas específicos se tuvo ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y calidad de servicio de las instituciones institucionales educativas policiales del distrito del Callao, 2021?

De esta manera, el trabajo se justificó mediante la búsqueda de información sobre la gestión administrativa y calidad de servicio en instituciones educativas policiales mediante sus teorías relacionadas en ambas variables. Además, a nivel práctico brinda aportes sobre el conocimiento de la gestión administrativa que posee las instituciones educativas policiales y de manera que la calidad de servicio sea eficiente. Y más aún, conocer el nivel de relación de ambas variables para el seguimiento pertinente no solo de la gestión sino también de la calidad de servicio. En relación al nivel metodológico se empleó el

diseño no experimental descriptivo correlacional para la relación de ambas variables.

Por consiguiente, el objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio de las instituciones educativas policiales - Callao, 2021.

Como objetivos específicos fue describir los niveles de gestión administrativa, describir los niveles de calidad de servicio y determinar la relación entre planeación, organización, dirección, control y calidad de servicio de las instituciones educativas policiales del distrito del Callao, 2021.

En este sentido, se tuvo como hipótesis general que existe correlación directa entre gestión administrativa y calidad de servicio de las instituciones educativas policiales del distrito del Callao, 2021.

Por otro lado, como hipótesis específicas fueron, existe correlación directa entre planeación, organización, dirección, control y calidad de servicio de las instituciones educativas policiales del distrito del Callao, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Como estudio nacional, Bao et al. (2020) en Huánuco, investigaron sobre la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio. Dicho estudio comprendió el tipo correlacional-cuantitativo, donde se empleó 147 participantes. Los resultados tomaron la siguiente dirección, 69.4% reportaron una gestión administrativa aceptable, 23.1% reportaban ineficiente gestión y 7.5% eficaz. Luego, la calidad de servicio fue calificada como buena (67.4%), 26.5% como regular y 6.1% como muy buena, por último, se concluye una relación entre ambas variables ($r=0.74$).

Asimismo, Ponte (2019) en Lima, quien desarrolló un estudio sobre evaluación institucional y calidad del servicio. El estudio fue de tipo correlacional-cuantitativo, en una muestra de 276 sujetos. En los resultados se encontró que el 75% tuvo un nivel alto de percepción en la calidad del servicio educativo y en cuanto a sus dimensiones, tuvieron niveles altos con en la fiabilidad tuvo el 89%, en la seguridad el 86%, en la empatía el 73%, en la capacidad de respuesta el 69% y en la tangibilidad el 62%

Así también, Barrera y Ysuiza (2018) en Loreto, hicieron un estudio sobre la gestión administrativa y calidad de servicio, donde el estudio fue correlacional-cuantitativo en 74 administradores y 133 clientes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. Los resultados tomaron la siguiente dirección, 23% considera inadecuada la gestión administrativa, 38% considera que es adecuada, por otro lado, con relación a la calidad de servicio, 3% consideraron una calidad adecuada mientras que 90% no les interesaba, por último, la asociación fue significativa directa entre ambas variables ($r=0.87$).

Del mismo modo, Diestra (2018) en Cercado de Lima, investigó sobre la gestión administrativa y el clima organizacional en una población policial. Además, el estudio fue descriptivo - correlacional, donde empleó a 70 participantes como muestra. Con relación a los resultados de gestión administrativa el 37,14% presentan niveles moderados, el 33% presentan niveles bajos y el 29% presentan niveles altos. Así mismo, se evidenció una relación directa y significativa entre ambas variables (0,05).

Además, Inquillina et al. (2018) en Puno, investigaron sobre la gestión administrativa y calidad de servicio, donde fue un estudio de tipo correlacional-prospectivo y utilizaron 349 docentes de muestra. Los resultados tomaron la siguiente dirección, reportaron una gestión administrativa aceptable ($M=4.08$; $DE=0.48$), otros reportaban ineficiente gestión ($M=3.92$; $DE=0.46$). Luego, la calidad de servicio fue calificada como buena ($M=5.92$; $DE=0.46$), por último, se evidenció una asociación directa fuerte entre ambos constructos ($r=0.64$).

En los estudios internacionales, se tuvo a Paredes (2020) en Ecuador, quien estudió la gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las instituciones. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional, donde la muestra de la población estaba compuesta por 16527 personas (853 docentes y 15674 estudiantes). Se concluye que existe una relación directa y significativa entre ambas variables con un valor de ($\rho= .898$).

Calle et al. (2020) en Ecuador, investigaron sobre la gestión administrativa y calidad de servicio, tuvo un estudio de tipo cuantitativo-correlacional, en una muestra de 1532 colaboradores que se categorizaban como usuarios de una organización. Los resultados tomaron la siguiente dirección, reportaron una gestión administrativa regular (30%) y en la calidad de servicio fue entendida como regular (48%). Por último, se evidenció una correlación directa entre ambos constructos ($\rho= .694$), del mismo modo, se evidenciaron correlaciones directas entre la calidad de servicio y las dimensiones de gestión administrativa, expresadas en planificación (.652), organización (.813), integración personal (.813), dirección (.703), y control (.673).

Así también, López (2018) en Ecuador, dirección su estudio entre la gestión administrativa y calidad de servicio, donde su estudio fue correlacional-cuantitativo y se empleó 180 administradores y 530 usuarios de una entidad empresarial. Los resultados tomaron la siguiente dirección, reportaron una gestión administrativa regular (30%), asimismo, se reportaron niveles regulares en planificación (67.9%), la calidad de servicio fue entendida como regular (48%), de igual manera, se reportaron niveles regulares en el control (30%). Por último, la correlación evidenciada fue directa entre ambos constructos ($\rho= .96$).

Peraza y Betti (2018) en Venezuela, realizaron un estudio sobre la gestión administrativa y calidad de servicio, el estudio fue correlacional-cuantitativo en una muestra de 89 administradores y 115 usuarios de una entidad empresarial. Los resultados evidenciaron una asociación directa fuerte entre ambos constructos ($r=0.74$), de igual manera, la calidad de servicio y las dimensiones de gestión administrativa, expresadas en planificación (.652), organización (.813), integración personal (.813), dirección (.703), y control (.673).

En relación a la gestión administrativa es un proceso fundamental de cada empresa desarrolla para establecer responsabilidades, conocer la estructura organizacional determinando así el mando o poder, la dirección, la autonomía, las funciones y el control sobre acciones necesarias dentro de una empresa (Hitesh, 2018). A sí también, el recurso humano, toma relevancia en el rol que cumple dentro de la organización, pues necesitará aprender, adaptarse a las diferentes políticas y establecimiento de normas que la empresa ha decidido poseer para garantizar el funcionamiento óptimo y el logro de metas establecidas (Alhaj et al., 2016).

Gestión administrativa se identifica por la capacidad para ordenar de forma específica los diferentes acontecimientos, propias del proceso administrativo, expresadas en la planificación, control, dirección y organización. Por otro lado, la innovación empresarial adquiere un rol fundamental, puesto que presenta una visión más amplia en el entendimiento de las relaciones empresariales, generando un punto de inflexión entre lo antiguo y lo nuevo, mejorando el posicionamiento de la marca (Mendoza, 2017).

Por otro lado, Gonzales et al. (2020) refieren que la gestión administrativa es considerada pieza principal dentro del accionar empresarial, distribuyendo sus componentes en planificación, organización, dirección y control. El primer componente se define como el establecimiento de objetivos concretos, determinando el rango temporal y los recursos utilizados, por otro lado, el segundo componente se define como la distribución eficiente de los esfuerzos, energías y recursos para dar resolución a las metas planteadas. El tercer componente se define como la metodología utilizada para la consecución de dichos objetivos, por último, el cuarto componente se define como la actividad

de evaluación, cuya meta principal es evidenciar si se siguieron los pasos adecuados en cada uno de los procesos.

Siguiendo la misma metodología, Robbins y Coulter (2010) agregaron que la gestión administrativa se encuentra incluida dentro de las tareas desarrolladas por el área de gerencia, las cuales impulsan e identifican las mejores estrategias para la ampliación y mejora de la organización. Caso similar, Weilhrich et al. (2017) determinaron que dentro del concepto de gestión administrativa se encuentra inmersa el trabajo conjunto orientado a la resolución de conflictos y la concretización de objetivos propuestos, siguiendo ello, el proceso detallado entablaría acciones desde la concepción de ideas para un cambio significativo en el contexto organizacional hasta los procesos de organización, planificación, control y restricción.

Asimismo, el factor humano en la gestión administrativa, es pieza clave para garantizar el éxito de este proceso: Al tener personas responsables y comprometidas, favorecen en el cumplimiento de las tareas, roles y funciones establecidas las cuales forman parte de la estructura organizativa. Todas ellas, facilitan el proceso de motivación, dirección hasta de liderazgo, contribuyendo así, a los resultados administrativos y sobre los recursos empresariales (Briscoe, 2017).

En cuanto a la teoría administrativa, explica que, dentro de un proceso de gestión administrativo emerge comprender y ejecutar acciones relacionados a la planificación así como de la organización sobre todos los recursos, como de todas las actividades (Luna, 2015) a su vez, implica también, el manejo efectivo del recurso humano y el control de las acciones que faciliten el cumplimiento de metas establecidos por la empresa, como también, involucrase en los procesos de mejora en todo lo que involucra a la organización (Hellriegel et al., 2016). Por otra parte, ambos fenómenos se desarrollan desde un modelo de gestión del desempeño, la cual plantea minimizar las salidas económicas, fortalecer el servicio y mejorar la eficacia de los trabajadores (Wu, 2020)

En las dimensiones Chiavenato (2013) refiere que, dentro de las organizaciones, la gerencia desarrolla diferentes tipos de actividades, dependiendo del área dirigida, por ello, para este estudio se considera 3

dimensiones: la planeación, control, dirección y organización. La dimensión de planeamiento o planeación incluye el encuadre de metas funcionales y de desarrollo en la organización, en base a un conjunto de recursos humanos y financieros, presupuestos, así como recursos técnicos o tecnológicos. Toda esta planificación se organiza bajo el análisis del diagnóstico situacional, como el entorno, para que la organización pueda alcanzar los objetivos propuestos. Es importante considerar una buena gestión de la planificación, ya que asegura un proceso de toma de decisiones adecuado a las necesidades de la empresa. (Chiavenato, 2013).

Aunado a ello, Gonzales (2015) establecen que dicha dimensión es la encargada de la identificación y selección de los insumos necesarios para el fortalecimiento de la organización, es decir, determina el rango de expansión de la empresa a través de la proposición de metas, estableciendo periodos de entrega y recursos necesarios, de ello, se reconoce un proceso guiado de 8 pasos, comenzando con los propósitos, estos responden a la misión y visión de cada una de las áreas que conforman la organización, luego, como segundo paso se tiene los objetivos y metas, referido como el establecimiento y direccionamiento del capital humano, material y económico hacia un fin específico. El tercer paso incluye las estrategias de acción, las cuales se utilizarán en función al plazo de realización del objetivo (corto, mediano o largo plazo), asimismo, incluye los instrumentos y el establecimiento de los recursos apropiados.

El cuarto paso refiere a las políticas, propias de cada organización, las cuales pueden facilitar como dificultar el establecimiento de las estrategias y distribución de los recursos necesarios, el quinto paso sería los procedimientos, lo cual responde a la metodología de acción y el plan estratégico, donde se colocan cronológicamente las actividades planeadas. El sexto paso son las reglas, representadas por los estamentos de conducta, luego, el séptimo paso corresponde a programas, lo cual establece en conjunto el personal y las tareas correspondientes, mientras que el último paso responde al presupuesto (Gonzales, 2015).

La dimensión organización abarca la estructura organizacional, respecto a los niveles jerárquicos como gerenciales, estratégicos y operativos, tal como,

el reconocimiento de las funciones o roles laborales de cada empresa (Chiavenato, 2013). Dicha organización en la gestión administrativa llega a establecer la estructura organizativa lo que corresponde el establecimiento del poder y autoridad en los líderes, directivos, jefes de áreas, así como, la delegación de funciones y responsabilidades específicas según los requerimientos del puesto que desempeña en la empresa (Koontz et al., 2012).

De igual manera, Sánchez y Muñoz (2015) definen la organización como componente de la gestión administrativa encargada de generar las bases para la realización de las actividades, permitiendo establecer un ambiente apropiado para el desarrollo de las tareas asignadas, dicho de otro modo, es una herramienta para la administración de tareas, de igual manera, este componente posee una estructura interna expresada en, planes y objetivos, autoridad y distribución de tareas.

La dimensión dirección se entiende bajo tres actividades esenciales dentro de la organización: la motivación, liderazgo y comunicación. Todas ellas se involucran en el cumplimiento de las acciones planificadas y realizadas dentro de la estructura organizativa (Chiavenato, 2013). Siguiendo con ello, Weihrich et al. (2017), definen la dirección como la cualidad allegada al liderazgo que se presenta como la capacidad de influenciar a los colaboradores, distribuyendo sus energías hacia la consecución de un bien común, esta dimensión incluye tanto fenómenos de interacción social como intrínsecos. Dicho de otra manera, este componente se enfoca en la capacidad que tiene el líder de cada área para motivar a sus subordinados con la intención de cumplir los objetivos propuestos.

Los factores humanos representan las necesidades e incertidumbres que rodean al empleado, donde el personal directivo o líderes de área deberán velar por satisfacer y despejar cada una de ellas, manteniendo a los trabajadores motivados e identificados con la empresa, pues sentirán que son respaldados. El liderazgo se representa como el don de mando y capacidad de escucha – comunicación que tiene una persona, capaz de dirigir a un grupo hacia un objetivo grupal, satisfaciendo las demandas de sus subordinados. La dimensión control forma parte de la cuarta fase de este proceso, la principal finalidad son la ejecución de acciones que regulen el seguimiento y evaluación de cada una de las actividades establecidas por la empresa, seguimiento sobre la eficiencia en

el empleo de los diferentes recursos de modo que se garantice el cumplimiento de las tareas y normativas en el tiempo establecido (Chiavenato, 2013).

Es en esta fase, donde se llega a medir el nivel de efectividad en cuanto al servicio y productividad, comprendido también como la evaluación del rendimiento del producto o del servicio ofrecido (Robbins y Coulter, 2010). En lo que, respecta a la definición de calidad de servicio, la Real Academia de la Lengua Española (2001) menciona que la calidad es la conjugación de propiedades inherentes que le pertenecen a algo, del cual se puede llegar a colocar un valor; y servicio, es la acción de prestación humana que busca satisfacer alguna necesidad social y que se encuentra fuera de una producción de bienes materiales.

Además, se hallaron distintos tipos de conceptos sobre servicio, sin embargo, no fueron considerados por la falta de aceptación universal. Dichos conceptos, generalmente son intangibles y direccionados a la satisfacción de los clientes. Uno de ellos menciona lo siguiente: El servicio, describe cualquier actividad o beneficio de una parte hacia otra, esencialmente intangible y que no genera la ganancia de algún tipo de propiedad, la cual puede o no estar vinculada en un producto físico (Kotler y Bloom, 1984). De esta manera, se tuvo al modelo de European Foundation For Quality Management (EFQM, 2018) la cual indica que la gestión de calidad es como la fuerza generadora de excelencia en todas las empresas europeas.

Su slogan hace referencia a la relevancia e impacto que tiene la excelencia sobre el rendimiento, satisfacción y sobre el cumplimiento de expectativas de los interesados. Dicho modelo, reconoce y enfatiza el rol que cumple el líder sobre la satisfacción de los clientes y empleados, líder que buscará la práctica de la política y metodologías que le pertenecen a la organización, mediante el empleo consciente de recursos y la correcta gestión de los procesos más sobresalientes de la empresa para llegar a cumplir los objetivos planificados (EFQM, 2018).

Asimismo, facilita el entendimiento de la interacción entre causa y efecto dentro de las decisiones organizacionales y sus propios resultados. Además, la integran 3 elementos que interactúan entre sí, los cuales son; valores de

excelencia, criterios y esquema lógico REDER. Dentro del esquema lógico de REDER, permite seguir guiado por un sistema, toda aquella mejoría de las distintas áreas de una organización. Es aplicable en cualquier tipo de organización, sin distinción cualquiera (EFQM, 2018).

Por su parte, Crosby (1996) expresa 5 principios que involucran la dirección para la calidad: La primera, explica que la calidad es el cumplimiento de requisitos. Segundo, es inválido considerar problemas de calidad. Tercero, no hay economía de calidad, puesto que requiere de menos recursos hacer bien las cosas desde el inicio. Cuarto, la inversión de todo lo que compre calidad, pertenece a la medición de desempeño. Quinto, el cumplimiento de un estándar es la presencia de cero defectos. Las dimensiones establecidas sobre la calidad de servicio vistas por Crosby (1996) tienen la siguiente precisión, la seguridad; la empresa, tal como sus empleados deben generar confianza a los clientes generando en ellos la facilidad de ayuda que necesitan.

La empatía; hace referencia a las habilidades que el servicios y productos poseen, los cuales garantizan brindar la compañía para el desarrollo de un servicio adecuado. Es todo aquello que abarca una compra, como son: los detalles a emisiones de remisiones o facturas, entrega del producto comprado, fechas de pago, etc. La capacidad de respuesta, hace referencia a los servicios brindados por las organizaciones respecto a la rapidez, guía y adecuada orientación que dan a sus clientes, evitando que sean ellos quienes exijan una atención para aclarar dudas o inquietudes. Finalmente, los elementos tangibles, es la apariencia y estado que presenta la institución frente a los materiales educativos y referido al personal (Crosby, 1996).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación que se consideró es el aplicado y para entender esto, Hinojosa (2017) manifiesta que este tipo pretende resolver un problema a través de la consolidación del conocimiento mediante su aplicación y su aporte científico.

Diseño de investigación

Fue no experimental y se describe como toda investigación que tiene como principal objetivo el análisis y descripción de fenómenos cuantitativos, sin recurrir a medios invasivos que alteren el comportamiento natural de los individuos (Otzen y Monterola, 2017).

Asimismo, el nivel de estudio empleado fue correlacional. Las investigaciones correlacionales buscan conocer la interacción entre más de dos variables sin tomar en cuenta la causalidad de una con otra, es decir, solamente indaga la asociación entre las variables seleccionadas (Bernal, 2010).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual: Gonzales et al. (2020) lo definen como el conjunto de tareas que permiten a desarrollar de forma óptima los recursos que tiene una organización, todo ello tiene el fin de lograr los objetivos propuestos y tener buenos resultados (Ver anexo 02).

Definición operacional: En relación al instrumento está conformado por cuatro dimensiones, las cuales es la planeación, dirección, control y organización.

Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual: describe cualquier actividad o beneficio de una parte hacia otra, esencialmente intangible y que no genera la ganancia de algún tipo de propiedad, la cual puede o no estar vinculada en un producto físico (Kotler y Bloom, 1984).

Definición operacional: la prueba está conformado por los elementos tangibles, empatía, capacidad de respuesta y seguridad.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Es el universo de elementos que comparten un tiempo y lugar determinado, asimismo, presentan particularidades semejantes que afectan directamente su comportamiento y estilo de interacción (Pajares, 2007). Sin embargo, estuvo conformado por 250 colaboradores de las instituciones educativas policiales del distrito del Callao, 2021

Muestra

La muestra estuvo constituida por los 250 colaboradores de las instituciones educativas policiales, considerándose el total de toda la población. Para Hurtado y Toro (1998) en poblaciones de cantidades menores, el proceso de seleccionar una muestra no sería lo adecuado, pues afectaría de cierta forma la validez de los resultados.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica: como instrumento para la recolección de datos se utilizará la encuesta, puesto que la literatura científica la posiciona como una de las mejores para la recolección de información referida a un fenómeno en concreto, en otras palabras, la encuesta, por su composición de preguntas relacionadas a un fenómeno específico, permiten la evaluación de los fenómenos cualitativos de forma más objetiva (López y Facheli, 2015).

Instrumento: el estudio estará basado en el cuestionario y es aquel que consiste en el conjunto de indicadores o preguntas con el fin de obtener información del encuestado, esto puede ser una serie de preguntas abiertas o cerradas (Caballero, 2014).

Instrumento 1: Cuestionario sobre gestión administrativa

Autor	: Filomena y Namoc
Aplicación	: individual o grupal
Tiempo	: 20 min
Ítems	: 18
Dimensiones	: Planeación, control, dirección y organización.
Escala	: Ordinal
Rangos	: Malo (18-41), regular (42-65) y bueno (66-90).

Instrumento 2: Cuestionario de Calidad de servicio

Autor	: Bustamante, S.
Aplicación	: Individual o grupal
Tiempo	: 30 a 45 min
Ítems	: 30
Dimensiones	: Elementos tangibles, empatía, capacidad de respuesta y seguridad.
Escala	: Ordinal
Rangos	: Bajo (1-10), moderado (10-19) y alto (20-25).

Validez

En relación a la validez del piloto de ambos cuestionarios se realizó mediante la V de Aiken por medio de tres jueces expertos quienes dieron un puntaje mayor a 0,85, lo cual indica que es válido para su aplicación (Ver anexo 4).

Confiabilidad

Asimismo, la fiabilidad de la primera variable se basó en un piloto de 30 sujetos, donde se pudo evidenciar que presentó un alfa de Cronbach de 0.762, indicando que el instrumento es confiable (Ver anexo 4).

Asimismo, en la confiabilidad de la calidad de servicio, se pudo evidenciar que presentó un alfa de Cronbach de 0.680, indicando que el instrumento es confiable (Ver anexo 4).

3.5. Procedimiento

En primer lugar, se solicitará el permiso del director de las instituciones educativas policiales, seguido de ello se entregará el consentimiento informado para la aplicación de dos instrumentos de las variables estudiadas. Además, se procederá a evaluar a la muestra tanto del piloto como final para el baseado de datos al programa Excel y luego analizarlos en el programa estadístico Spss 25.0. Finalmente, se hallará se interpretará los resultados y analizar la relación de la gestión administrativa con la calidad de servicios en los docentes a través de la discusión y brindar recomendaciones para su mejora.

3.6. Método y análisis de datos

Para el análisis de datos, primero se verifica la distribución normal utilizando las estadísticas de Kolmogorov-Smirnov, ya que estas proporcionan evidencia suficiente de su significación estadística (Flores et al., 2019). Esto permite evaluar si los datos se ajustan a una distribución paramétrica o no paramétrica, lo que servirá de guía para realizar pruebas futuras. Luego, el grado de asociación entre los dos constructos se evalúa mediante el coeficiente de Spearman-Rho, que evalúa la relación entre dos fenómenos específicos (Camacho, 2008)

3.7. Aspectos éticos

Dentro de la investigación social, la primera barrera con la que se enfrenta el investigador es la población objetivo, por ello, dado su compromiso y necesidad de acceso a ella, debe de guiarse por los estamentos desarrollados en la declaración de Helsinki, donde se asegura el trato justo y responsable de los participantes, evitando cualquier tipo de daño o perjuicio a su salud física o mental (Ojeda y Quintero, 2007).

En primer lugar, el principio de justicia se encuentra ligado con el deber del investigador, involucrando la misión propuesta para el desarrollo de la

investigación y su responsabilidad social (Manzini, 2000). En segundo lugar, el principio de autonomía direccionado a los participantes, que, en su condición de voluntarios, tienen la potestad de prescindir o seguir en la investigación en el momento que desee sin que ello represente algún perjuicio para su persona (Babbie, 2000). En tercer lugar, el principio de beneficencia, donde se antepone la salud de los participantes frente a los resultados u nuevos saberes provenientes de la investigación (Bilbeny, 1992). En cuarto lugar, el principio de validez científica se encuentra ligado al aumento de los saberes científicos, propiciando las evidencias necesarias que sustenten la veracidad de la información compartida (Anduiza et al., 1999). En quinto lugar, el principio de dignidad de la persona el cual se centra en la parte experimental con seres humanos, donde se busca que dichas investigaciones no generen un malestar crítico o considerado, permanente, en la salud física o mental de los participantes, enjuiciando aquellas pruebas invasivas como el sometimiento a tortura o prácticas semejantes (Ladrière, 2000). Por último, en sexto lugar, el principio de representatividad y justicia, donde se presenta los consentimientos informados y la ruta de investigación, asimismo, los elementos de la población objetivo deben de contar con las mismas oportunidades para ser parte del estudio, sin ser restringido por color de piel, orientación sexual, religión (Rodríguez, 1998).

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivos

Tabla 1

Niveles de la gestión administrativa

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	79	31.6
Moderada	73	29.2
Buena	98	39.2
Total	250	100.0

FUENTE: Elaboración propia

En la tabla 1, se pudo identificar que resaltó el nivel bueno de gestión administrativa con el 39.2%, el nivel malo con el 31.6% y el nivel moderado con el 29.2%.

Tabla 2

Niveles de la calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	78	31.2
Medio	74	29.6
Alto	98	39.2
Total	250	100.0

FUENTE: Elaboración propia

En la tabla 2, se puede mostrar que resaltó el nivel alto de calidad de servicio con el 39.2%, el nivel bajo con el 31.2% y el nivel medio con el 29.6%.

Prueba de normalidad

Tabla 3

Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov

	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	0.063	250	0.019
Planeación	0.131	250	0.000
Organización	0.121	250	0.000
Dirección	0.126	250	0.000
Control	0.096	250	0.000
Calidad de servicio	0.089	250	0.000

FUENTE: Elaboración propia

En la tabla 3, se puede evidenciar en la prueba de normalidad que la variable gestión administrativa y sus dimensiones presentan un nivel mayor ($p < 0.05$) y de igual forma la calidad de servicio, la cual no se ajusta a la distribución normal y se utilizó la correlación de la Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe relación directa y significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio de las instituciones educativas policiales del distrito del Callao, 2021.

H_a: Existe relación directa y significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio de las instituciones educativas policiales del distrito del Callao, 2021.

Tabla 4*Correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio*

		Gestión administrativa	Calidad de servicio
	Coeficiente de correlación	1.000	,196**
Gestión administrativa	Sig. (bilateral)		0.002
	N	250	250
	Coeficiente de correlación	,196**	1.000
Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	0.002	
	N	250	250

FUENTE: Elaboración propia

En la tabla 4, se pudo hallar en la correlación de la Rho de Spearman que existe una relación directa y significativa débil entre la gestión administrativa y la calidad de servicio ($\rho = .196$, $p < 0.002$), lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que, a mayor gestión administrativa, hay mayor calidad de servicio.

Hipótesis específicas 1

H₀: No existe relación directa y significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y calidad de servicio de las instituciones educativas policiales del distrito del Callao, 2021.

H_a: Existe relación directa y significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y calidad de servicio de las instituciones educativas policiales del distrito del Callao, 2021.

Tabla 5

Correlación entre las dimensiones de la gestión administrativa y calidad de servicio

		Calidad de servicio	Planeación	Organización	Dirección	Control
Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1.000	,167**	,182**	0.091	0.040
	Sig. (bilateral)		0.008	0.004	0.151	0.529
	N	250	250	250	250	250
Planeación	Coefficiente de correlación	,167**	1.000	,387**	,304**	,222**
	Sig. (bilateral)	0.008		0.000	0.000	0.000
	N	250	250	250	250	250
Organización	Coefficiente de correlación	,182**	,387**	1.000	,306**	-0.014
	Sig. (bilateral)	0.004	0.000		0.000	0.828
	N	250	250	250	250	250
Dirección	Coefficiente de correlación	0.091	,304**	,306**	1.000	0.121
	Sig. (bilateral)	0.151	0.000	0.000		0.057
	N	250	250	250	250	250
Control	Coefficiente de correlación	0.040	,222**	-0.014	0.121	1.000
	Sig. (bilateral)	0.529	0.000	0.828	0.057	
	N	250	250	250	250	250

FUENTE: Elaboración propia

En la tabla 5, se pudo notar que existe una relación directa y significativa débil entre la dimensión planeación y la calidad de servicio ($\rho=.167$; $p<0.008$), por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Asimismo, se pudo identificar que existe una relación directa y significativa débil entre la dimensión organización y calidad de servicio ($\rho=.182$, $p<0.004$), por ende, se rechaza la hipótesis nula.

Del mismo modo, se pudo encontrar que no existe una relación entre la dimensión dirección y la calidad de servicio ya que tuvo un valor superior ($p>0.151$).

Finalmente, no se encontró relación con la dimensión control y la calidad de servicio puesto que tuvo un valor mayor ($p>0.529$).

V. DISCUSIÓN

En relación al objetivo se pudo hallar en la correlación de la Rho de Spearman que existe una relación directa y significativa débil entre la gestión administrativa y la calidad de servicio ($\rho=.196$, $p<0.002$), estos resultados coinciden con los hallazgos de Bao et al. (2020) quien encontró una relación directa con las variables en mención ($\rho=.740$), de igual forma el estudio de Barrera y Ysuiza (2018) quienes encontraron una relación directa ($\rho=.870$), el estudio de Inquillina et al. (2018) quienes evidenciaron una asociación directa fuerte entre ambos constructos ($r=0.64$) y el estudio de Paredes (2020) quien encontró una relación directa entre las variables ($\rho=.898$).

De esta manera, se puede indicar que, a mayor gestión administrativa, hay mayor calidad de servicio, la cual se identifica por la capacidad para ordenar de forma específica los diferentes acontecimientos, propias del proceso administrativo, expresadas en la planificación, organización, dirección y control. Por otro lado, la innovación empresarial adquiere un rol fundamental, puesto que presenta una visión más amplia en el entendimiento de las relaciones empresariales, generando un punto de inflexión entre lo antiguo y lo nuevo, mejorando el posicionamiento de la marca (Mendoza, 2017).

En cuanto a la teoría administrativa, explica que, dentro de un proceso de gestión administrativo emerge comprender y ejecutar acciones relacionados a la planificación así como de la organización sobre todos los recursos, como de todas las actividades (Luna, 2015) a su vez, implica también, el manejo efectivo del recurso humano y el control de las acciones que faciliten el cumplimiento de metas establecidos por la empresa, como también, involucrase en los procesos de mejora en todo lo que involucra a la organización (Hellriegel et al., 2016).

Por consiguiente, se tuvo como primer objetivo específico, describir los niveles de gestión administrativa, donde se pudo identificar que predominó el nivel bueno de gestión administrativa con el 39.2%, seguido del nivel malo con el 31.6% y el nivel moderado con el 29.2%, estos resultados se asemejan con el estudio de Barrera y Ysuiza (2018) quien encontró un nivel adecuado con el 38%. De esta forma, la gestión es pieza clave para garantizar el éxito de este proceso: Al tener personas responsables y comprometidas, favorecen en el cumplimiento

de las tareas, roles y funciones establecidas las cuales forman parte de la estructura organizativa. Todas ellas, facilitan el proceso de motivación, dirección hasta de liderazgo, contribuyendo así, a los resultados administrativos y sobre los recursos empresariales.

El segundo objetivo específico, fue describir los niveles de calidad de servicio donde se puede mostrar que resaltó el nivel alto de calidad de servicio con el 39.2%, seguido del nivel bajo con el 31.2% y el nivel medio con el 29.6%, estos resultados tienen similitud con Ponte (2019) quien encontró un nivel alto con el 75% y no coincide con los estudios de López (2018) ya que encontró un nivel regular con el 67.9%. De esta manera, se tuvo al modelo de European Foundation For Quality Management (EFQM, 2018) la cual indica que la gestión de calidad es como la fuerza generadora de excelencia en todas las empresas europeas. Su slogan hace referencia a la relevancia e impacto que tiene la excelencia sobre el rendimiento, satisfacción y sobre el cumplimiento de expectativas de los interesados.

Dicho modelo, reconoce y enfatiza el rol que cumple el líder sobre la satisfacción de los clientes y empleados, líder que buscará la práctica de la política y metodologías que le pertenecen a la organización, mediante el empleo consciente de recursos y la correcta gestión de los procesos más sobresalientes de la empresa para llegar a cumplir los objetivos planificados. Dichos conceptos, generalmente son intangibles y direccionados a la satisfacción de los clientes. Uno de ellos menciona lo siguiente: El servicio, describe cualquier actividad o beneficio de una parte hacia otra, esencialmente intangible y que no genera la ganancia de algún tipo de propiedad, la cual puede o no estar vinculada en un producto físico.

El tercer objetivo específico fue determinar la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio, donde se pudo notar que existe una relación directa y significativa débil entre la dimensión planeación y la calidad de servicio ($\rho=0.167$; $p<0.008$) y una relación directa y significativa débil con la dimensión organización y calidad de servicio ($\rho=0.182$, $p<0.004$), estos resultados se asemejan con el estudio de Calle et al. (2020) quien encontró una relación directa con la dimensión planificación ($\rho=0.652$) y

con la organización ($\rho=.813$) y también con el estudio de Peraza y Betti (2018) donde hallaron una relación positiva.

En este sentido, se puede indicar que, a mayor planeación y organización, hay mayor calidad de servicio, la cual incluye el encuadre de metas funcionales y de desarrollo en la organización, en base a un conjunto de recursos humanos y financieros, presupuestos, así como recursos técnicos o tecnológicos. Toda esta planificación se organiza bajo el análisis del diagnóstico situacional, como el entorno, para que la organización pueda alcanzar los objetivos propuestos. Es importante considerar una buena gestión de la planificación, ya que asegura un proceso de toma de decisiones adecuado a las necesidades de la empresa. (Chiavenato, 2013).

De esta manera, se puede evidenciar que la organización es un componente de la gestión administrativa encargada de generar las bases para la realización de las actividades, permitiendo establecer un ambiente apropiado para el desarrollo de las tareas asignadas, dicho de otro modo, es una herramienta para la administración de tareas, de igual manera, este componente posee una estructura interna expresada en, planes y objetivos, autoridad y distribución de tareas.

En este sentido, se entiende que los trabajadores abarcan la estructura organizacional, respecto a los niveles jerárquicos como gerenciales, estratégicos y operativos, tal como, el reconocimiento de las funciones o roles laborales de cada empresa, así también, llega a establecer la estructura organizativa lo que corresponde el establecimiento del poder y autoridad en los líderes, directivos, jefes de áreas, así como, la delegación de funciones y responsabilidades específicas según los requerimientos del puesto que desempeña en la empresa. Gonzales et al. (2020) refieren que la gestión administrativa es considerada pieza principal dentro del accionar empresarial, distribuyendo sus componentes en planificación, organización, dirección y control.

El primer componente se define como el establecimiento de objetivos concretos, determinando el rango temporal y los recursos utilizados, por otro lado, el segundo componente se define como la distribución eficiente de los esfuerzos, energías y recursos para dar resolución a las metas planteadas. El

tercer componente se define como la metodología utilizada para la consecución de dichos objetivos, por último, el cuarto componente se define como la actividad de evaluación, cuya meta principal es evidenciar si se siguieron los pasos adecuados en cada uno de los procesos.

VI. CONCLUSIONES

Primera: En la hipótesis general se evidenció una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio ($\rho=.196$), de esta manera, se puede indicar que, a mayor gestión administrativa, hay mayor calidad de servicio, la cual se identifica por la capacidad para ordenar de forma específica los diferentes acontecimientos, propias del proceso administrativo, expresadas en la planificación, organización, dirección y control.

Segunda: En la primera hipótesis específica se presentó una relación directa entre la dimensión planeación y la calidad de servicio ($\rho=.167$), toda esta planificación se organiza bajo el análisis del diagnóstico situacional, como el entorno, para que la organización pueda alcanzar los objetivos propuestos.

Tercera: En la segunda hipótesis específica se halló una relación directa entre la dimensión organización y calidad de servicio ($\rho=.182$), se puede evidenciar que la organización es un componente de la gestión administrativa encargada de generar las bases para la realización de las actividades.

Cuarta: En la tercera hipótesis específica se encontró que existe una relación directa entre la dimensión dirección y calidad de servicio ($\rho=.151$), dicho de otro modo, es una herramienta para la administración de tareas, de igual manera, este componente posee una estructura interna expresada en, planes y objetivos, autoridad y distribución de tareas.

Quinta: En la cuarta hipótesis específica no se evidenció relación con la dimensión control ya que su valor fue superior, lo cual no se presenta una adecuada actividad de evaluación, cuya meta principal es evidenciar si se siguieron los pasos adecuados en cada uno de los procesos.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al coronel y líderes de las instituciones educativas policial implementar programas que fortalezcan o estimulen conocimientos nuevos sobre la gestión administrativa y sobre todo se llegue a recalcar las normas establecidas dentro del ejercicio laboral para que ningún derecho de los trabajadores sea pasado por alto.

Segunda: Se recomienda a los líderes de las instituciones educativas evaluar periódicamente los recursos que son indispensables para que cada trabajador ejerza su labor. Evaluar dentro de su gestión puntos de mejora por el bien de la organización y aspectos que necesita ser cambiado radicalmente.

Tercera: Se recomienda a los jefes y encargados aplicar medidos de satisfacción laboral ya sea de modo escrito o verbal, con el fin de tener claridad sobre la percepción que tiene cada trabajador sobre el lugar donde trabaja. Lo más importante, recibir todo comentario desde la postura de aprendizaje y cambio.

Cuarta: Se recomienda a las áreas de jefaturas y encargados de área poner en práctica habilidades de liderazgo con sus subordinados, con el fin que se apertura la práctica de una comunicación horizontal, así como, una escucha activa entre ambas partes.

Quinta: Fortalecer las conductas de puntualidad, responsabilidad e iniciativa del trabajador para mantener un buen clima laboral y a su vez alentar una adecuada calidad de servicio en la institución.

REFERENCIAS

- Anduiza, E., Crespo, I. y Méndez, M. (1999). *Metodología de la ciencia política*. Centro de investigaciones sociológicas. <https://bit.ly/3zEsOoi>
- Alhaj, A., Khalid, A. y Elbashir, H. (2016). The Impact of Administrative Management's Quality on Improving Local Government in Khartoum An Applied Study on Karary Locality. *European Journal of Business and Management*, 8 (26), 1-11. <https://bit.ly/3nalXxA>
- Bao, C., Marcelo, M., Gutierrez, M., Bardales, R., Corcino, F. y Huamanyauri, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6 (2), 1 – 11. <https://bit.ly/3tjGyU2>
- Barrera, A y Ysuiza, M. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. *Instituto de gobierno y de gestión pública*, 5 (1). <https://bit.ly/33hzjRC>
- Bilbeny, N. (1992). *Aproximación de la ética*. Editorial Ariel. <https://bit.ly/3Gblvpr>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Pearson. <https://bit.ly/3q9KKnF>
- Babbie, E. (2000). *Fundamentos de la investigación social*. Thomson S.A.
- Briscoe, G. (2017). *Administrative management*. Western University. <https://bit.ly/33bylq9>
- Caballero, A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis*. CENGAGE Learning
- Camacho, J. (2008). Asociación entre variables cuantitativas: análisis de correlación. *AMC*, 50(2), 94 – 97. <https://bit.ly/32VDkM4>
- Chiavenato, I. (2013). *Introducción a la teoría general de la administración*. Hill. <https://bit.ly/3naofNA>
- Calle, B., Quevedo, M., Ayala, S. y Álvarez, J. (2020). Evaluación de riesgos y gestión administrativa para las compañías de transporte pesado. *Revista arbitrada interdisciplinaria KOINONIA*, 5 (3), 318 – 344. <https://bit.ly/3ncBFsm>

- Crosby, P. (1996). *La Calidad y Yo: una experiencia de vida*. Pearson Educación.
- Diestra, R. (2018). *La Gestión Administrativa y el Clima Organizacional en la Dirección de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú - Cercado de Lima*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio institucional. <https://bit.ly/3Gavo80>
- European Foundation For Quality Management. (2017). *Modelo EFQM de Calidad y Excelencia*. <http://www.efqm.es/>
- Flores, L. y Bautista, G. (2016). Los principales retos de las instituciones policiales en México. *Revista Dialnet*, 10 (20), 1-21. <file:///D:/Dialnet-LosPrincipalesRetosDeLasInstitucionesPolicialesEnM-6622332.pdf>
- Flores, P., Escobar, L. y Sánchez, T. (2019). Estudio de potencia de pruebas de normalidad usando distribuciones desconocidas con distintos niveles de no normalidad. *Perfiles*, 21 (1), 1 – 8. <https://bit.ly/3Fc7WG7>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12 (4), 32-37. <https://bit.ly/3348QYb>
- Granados, R., Robles, C. y Ospino, A. (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. *Revista Scielo*, 29 (5), 1-8. <https://bit.ly/3q63Met>
- González, R. (2015). Evaluación de la Calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala SERVQUAL. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 25(1), 113-135. <https://bit.ly/3talWO9>
- Hitesh, B. (2018). Heart failure with preserved ejection fraction. *Pubmed*, 18 (1), 1-10. <https://bit.ly/3zEqi1c>
- Hinojosa, J. (2017). *El arte de hacer una tesis: Para pos y pregrado con casos prácticos*. Fondo Editorial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- Hellriegel, D., Jackson, S. y Slocum, J. (2016). *Administración. Un enfoque basado en competencias*. Cengage. <https://bit.ly/3zJ2A3L>
- Hurtado, I., y Toro, J. (1998). *Paradigmas y Métodos de investigación en tiempos de cambio*. Ed. Episteme Consultores Asociados C.A – Venezuela.
- Inquillina, J., Calsina, W. y Velazco, B. (2018). La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso universidad nacional del antiplano – Puno – Perú 2017. *Comuniación*, 8(1). <https://bit.ly/3F54X2d>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). *Mejora la infraestructura básica de las comisarías, crece en 27,0% acceso a servicios básicos completos*. <https://bit.ly/31JoCHi>
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. McGraw Hill. <https://bit.ly/34AA3IH>
- Ladrière, J. (2000). *El impacto de la ciencia y la tecnología en la ética*. Nova.
- López, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Creative commons. <https://bit.ly/3rMEGTk>
- Luna, A. (2015). *Proceso Administrativo*. Patria. <https://bit.ly/3JVnuRX>
- López, A. (2018). Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la provincia de Leoncio Prado, 2018. *Balances*, 6(7), 12 – 17. <https://bit.ly/3qaswm0>
- Manzini, J. (2000). Declaración de Helsinki: principios éticos para la investigación médica sobre sujetos humanos. *Acta bioethica*, 6 (2), 321 – 334. <https://bit.ly/3HPQRDC>
- Mendoza, A. (2017). Importance of administrative management for the innovation of medium-sized commercial enterprises in the city of Manta. *Dom. Cien.*, 3 (2), 1-18.
- Olaz, F. y Medrano, L. (2014). *Metodología de la investigación para estudiantes de psicología*. Editorial Brujas. <https://bit.ly/3FfMtMd>
- Ojeda, J., y Quintero, J. (2007). La ética en la investigación. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 9(2), 345-357. <https://bit.ly/3t9MD5s>

- Organización de las Naciones Unidad. (2019). *Perspectivas económicas de América Latina 2018: repensando las instituciones para el desarrollo*. <https://bit.ly/3HOHRyx>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2021). *La pandemia incidió en el crecimiento 2020: la economía ecuatoriana decreció 7,8%*. <https://bit.ly/3tam6oJ>
- Otzen, T. y Manterola C. (2017). Sampling techniques on a population study. *Int. J. Morphol.*, 35 (1):227-232. <https://bit.ly/3naNAH1>
- Pajares, F. (2007). Los elementos de una propuesta de investigación. *Evaluar*, 7 (1), 47 – 60. <https://bit.ly/3K6iEBI>
- Ponte, S. (2019). *La evaluación institucional y la calidad de servicio en las instituciones educativas del primer sector de Villa el Salvador*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio institucional. <https://bit.ly/3ncTI1k>
- Paredes, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio digital. <https://bit.ly/3zGjSyA>
- Peraza, M. y Betti, M. (2018). Sistema de gestión del proceso de la calidad de servicio en la atención y nivel de satisfacción del productor en el fondo para el desarrollo agrario socialista (FONDAS), Estado Lara. *TEACS*, 10(22), 11 – 25. <https://bit.ly/3f5gaoC>
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española* (22ª ed.)
- Rodríguez, J. (1998). *Ética*. Addison Wesley.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. Pearson. <https://bit.ly/3r57c0i>
- Sánchez, L. y Muñoz, M. (2015). *Propuesta de mejoramiento de la gestión administrativa en el Banco de Loja, sucursal el pangui* [Tesis de licenciatura, Universidad Politécnica Salesiana]. (Acceso el 26 de octubre del 2021).

- Villaorduña, J. y Burkli, H. (2018). ¿Corruptos o eficientes? La gestión de combustible de la Policía Nacional en Lima. *Revista PUCP*, 46 (1), 1-26. <https://bit.ly/3t7Oyrn>
- Wu, B. (2020). *Introduction to Government Performance Management*. Springer books. <https://bit.ly/3r0Hnyn>
- Wehrich, H., Cannice, L. y Koontz, H. (2017). *Administración perspectiva global empresarial*. Mc Graw Hill. <https://bit.ly/3r0HFFt>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y calidad de servicio de las instituciones educativas policiales - Callao, 2021?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre planeación, organización, dirección, control y la calidad de servicio de las instituciones educativas policiales - Callao, 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio de las instituciones educativas policiales - Callao, 2021.</p> <p>Objetivos específicos: Describir los niveles Determinar la relación entre planeación, organización, dirección, control y calidad de servicio de las instituciones educativas policiales - Callao, 2021.</p>	<p>Hipótesis general existe correlación directa entre gestión administrativa y calidad de servicio de las instituciones educativas policiales - Callao, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas Existe correlación directa entre planeación, organización, dirección, control y calidad de servicio de las instituciones educativas policiales - Callao, 2021.</p>	Variable 1: Gestión administrativa				
			Dimensio nes	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
			Planeaci ón	Planificación estratégica institucional	1,2,3	Nunca (1)	Malo (18-41)
				Planificación de actividades	4,5	Casi nunca (2)	Regular (42-65)
			Organiz ación	Estructura organizativa	6,7	Alguna vez (3)	Bueno (66-90).
				División del trabajo	8,9	Casi siempre (4)	
			Direcció n	Delegación de autoridad	10	Siempre (5)	
				Liderazgo	11,12		
				Motivación	13		
				Comunicación	14		
Control	Seguimiento y supervisión	15					
	Reporte de indicadores	16					
	Medidas correctivas	17					
	Medidas de mejora del servicio	18					

Variable 2: Calidad de servicio							
			Dimensi ones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
			Capacidad de respuesta	Disposición permanente a la atención del usuario. Cumplimiento de plazos Información a los usuarios Servicio puntual y rápido	1-4	Nunca (1) Casi nunca (2)	Bajo Moderado
			Seguridad	Confianza al usuario Seguridad en los trámites Absolución de dudas Resolución de problemas	5-7	Alguna vez (3) Casi siempre (4)	Alto
			Empatía	Atención personalizada Interés de mejora en el usuario	8-11	Siempre (5)	
			Elementos tangibles	Materiales modernos Personal de apariencia pulcra Elementos y materiales adecuados	12-15		

Anexo 02: Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Gestión administrativa	Gonzales et al. (2020) refieren que la gestión administrativa es considerada pieza principal dentro del accionar empresarial, distribuyendo sus componentes en planificación, organización, dirección y control.	En relación al instrumento está conformado por cuatro dimensiones, las cuales es la planeación, dirección, y organización.	Planeación	Planificación estratégica institucional	1,2,3	Ordinal	Malo (18-41)
				Planificación de actividades	4,5		Regular (42-65)
			Organización	Estructura organizativa	6,7		Bueno (66-90)
				División del trabajo	8,9		Nunca (1)
			Dirección	Delegación de autoridad	10		Casi nunca (2)
				Liderazgo	11,12		Alguna vez (3)
				Motivación	13		Casi siempre (4)
				Comunicación	14		Siempre (5)
			Control	Seguimiento y supervisión	15		
				Reporte de indicadores	16		
				Medidas correctivas	17		
				Medidas de mejora del servicio	18		

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
Calidad de servicio	Describe cualquier actividad o beneficio de una parte hacia otra, esencialmente intangible y que no genera la ganancia de algún tipo de propiedad, la cual puede o no estar vinculada en un producto físico (Kotler y Bloom, 1984).	La prueba está conformada por cuatro dimensiones, las cuales son la empatía, comunicación, confiabilidad y capacidad de respuesta.	Capacidad de respuesta	Disposición permanente a la atención del usuario.	1	Ordinal	Bajo
				Cumplimiento de plazos	2		Moderado
				Información a los usuarios	3		(11-19)
				Servicio puntual y rápido	4		Alto
				Confianza al usuario	5		(20-25)
			Seguridad	Seguridad en los trámites	6	Nunca (1) Casi nunca (2)	
				Absolución de dudas	7	Alguna vez (3) Casi siempre (4)	
				Resolución de problemas	7	Siempre (5)	
			Empatía	Atención personalizada	8,9		
				Interés de mejora en el usuario	10,11		
			Elementos tangibles	Materiales modernos	12		
				Personal de apariencia pulcra	13		
				Elementos y materiales adecuados	14,15		

Anexo 03: Instrumentos

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado(a) trabajador(a):

El presente instrumento tiene por finalidad identificar el nivel de la gestión administrativa.

INSTRUCCIONES: Marque con una "x" la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción de la gestión administrativa, según la siguiente escala:

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

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN PLANEACIÓN					
1	En la institución se realizan actividades de planificación estratégica institucional a mediano y largo plazo.					
2	La planificación estratégica institucional se realiza de acuerdo a las líneas estratégicas de desarrollo del sector educativo.					
3	La planificación estratégica institucional se concreta en planes operativos en los que participan jefes de áreas y representantes del personal de la institución					
4	Las actividades planificadas son comunicados de forma oportuna al personal de la institución educativa.					
5	Las actividades de atención en educación están enfocadas al logro de los indicadores de gestión de organizaciones públicas del sector educativo.					
	DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN					
6	Se evidencia en el trabajo una adecuada estructura organizativa en la institución.					
7	Se evidencia en el trabajo la existencia y responsabilidad de la línea de división organizacional del área en donde trabaja					
8	Los reglamentos y manuales organizacionales establecen de forma clara la división de trabajo en las diferentes áreas institucionales					

9	Las funciones específicas que desempeñan los trabajadores se adaptan a los procedimientos administrativos que se realizan dentro de las áreas de la organización.					
	DIMENSIÓN: DIRECCIÓN					
10	Se delega autoridad a jefes de área y colaboradores para un mejor desempeño en la gestión administrativa de las funciones a su cargo.					
11	Se practica un liderazgo basado en la responsabilidad de los trabajadores.					
12	El personal directivo orienta, apoya a sus colaboradores e impulsa medidas de mejora a nivel institucional.					
13	Se motiva el trabajo en equipo entre el personal para la consecución de los objetivos organizacionales.					
	DIMENSIÓN: CONTROL					
14	Se practica una comunicación fluida, asertiva y respetuosa entre el personal directivo y los trabajadores.					
15	Se realizan actividades permanentes de seguimiento y supervisión del cumplimiento de metas de atención en educación dentro de la organización.					
16	Se realizan, de acuerdo a las políticas institucionales reportes de cumplimiento de indicadores de atención en educación en la organización.					
17	Se realizan, de acuerdo a las políticas institucionales, medidas correctivas ante las dificultades identificadas en los servicios de atención en educación en las diferentes áreas de la organización.					
18	Se establecen medidas de mejora de los servicios de educación que beneficien a los estudiantes por la institución.					

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado trabajador las preguntas que se presentan están relacionadas a la Calidad de servicio.

Contesta en la pregunta que se te hace en forma sincera marcando con una (X) la respuesta que consideras que es correcta.

Leyenda: Valoración

Siempre: 5

Casi siempre: 4

A veces: 3

Casi nunca: 2

Nunca: 1

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
1	¿La institución siempre tiene disposición en atender al usuario?					
2	¿La institución cumple con los tiempos señalados y plazos establecidos?					
3	¿La institución mantiene informado respecto a cuándo se ejecutarán los servicios?					
4	¿La institución brinda un servicio puntual y rápido en la revisión y atención de un caso?					
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD					
5	¿El comportamiento del personal de la institución, inspira confianza al usuario?					
6	¿La institución brinda seguridad en la respuesta de los trámites del usuario?					
7	¿La institución tiene conocimientos suficientes para absolver las dudas del usuario?					
	DIMENSIÓN: EMPATÍA					
8	¿La institución tiene personal que brinda atención personalizada y entiende las necesidades específicas del usuario?					
9	¿La institución se preocupa por brindar un mejor servicio?					
10	¿La institución muestra interés en resolver los problemas que se presente en el usuario?					

11	¿La institución tiene horarios de atención convenientes para los usuarios?					
	DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES					
12	¿La institución cuenta con plataforma virtual, materiales de aspecto moderno?					
13	¿La plataforma virtual son las adecuadas y entendibles para la atención de los usuarios?					
14	¿El personal que labora en la institución tiene apariencia pulcra?					
15	¿La información virtual de la institución (folletos, reportes y similares) son comprensibles para el usuario?					

Anexo 04: Cartas de la institución



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE GESTIÓN DE SERVICIO EDUCATIVO
I. E. PNP JUAN LINARES ROJAS
DISCIPLINA, CIENCIA & PROGRESO
Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la Independencia



CONSTANCIA

EL DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "JUAN LINARES ROJAS", LINA DIAZ JULIAN
QUIEN SUSCRIBE:

HACE CONSTAR:

Que, el señorita Jacqueline Yanina, Valera Santander ha desarrollado su trabajo de investigación titulado **"Gestión administrativa y calidad de servicio de las instituciones educativas policiales, Callao - 2021"**, en la institución educativa en el presente año 2021.

Se expide la presente constancia a petición del interesado para los fines que estime conveniente.

Lima, 01 de diciembre, 2021




CIP 35327803
Lina DIAZ JULIAN
572 - PNP
DIRECTOR(a)



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE GESTIÓN DE SERVICIO EDUCATIVO
I. E. PNP JUAN INGUNZA VALDIVIA
ESTUDIO, DISCIPLINA & HONOR
Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la Independencia



CONSTANCIA

EL DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "JUAN INGUNZA VALDIVIA", PABLO ANTONIO YARANGA QUINTANA, QUIEN SUSCRIBE:

HACE CONSTAR:

Que, el señorita Jacqueline Yanina, Valera Santander ha desarrollado su trabajo de investigación titulado "**Gestión administrativa y calidad de servicio de las instituciones educativas policiales, Callao - 2021**", en la institución educativa en el presente año 2021.

Se expide la presente constancia a petición del interesado para los fines que estime conveniente.

Lima, 03 de diciembre, 2021





MINISTERIO DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE GESTIÓN DE SERVICIO EDUCATIVO
IEI . PNP CMDTE . PNP JUAN BENITES LUNA
Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la Independencia



CONSTANCIA

EL DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "JUAN BENITES LUNA", MICHAEL ANAYA C. QUIEN SUSCRIBE:

HACE CONSTAR:

Que, el señorita Jacqueline Yanina, Valera Santander ha desarrollado su trabajo de investigación titulado **"Gestión administrativa y calidad de servicio de las instituciones educativas policiales, Callao - 2021"**, en la institución educativa en el presente año 2021.

Se expide la presente constancia a petición del interesado para los fines que estime conveniente.

Lima, 01 de diciembre, 2021



Anexo 05: Resultados del piloto

Tabla 6

Validez de contenido a través del coeficiente de validación "V" de Aiken de los ítems de gestión administrativa

Ítem	Juez 1			Juez 2			Juez 3			Aciertos	V. de Aiken	Aceptable
	P	R	C	P	R	C	P	R	C			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si

Nota: No está de acuerdo = 0, sí está de acuerdo = 1; P = Pertinencia, R = Relevancia, C = Claridad

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 7

Confiabilidad del Alfa de Cronbach del Cuestionario de gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach ,762	N de elementos 18

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 8

Validez de contenido a través del coeficiente de validación "V" de Aiken de los ítems de la calidad de servicio

Ítem	Juez 1			Juez 2			Juez 3			Aciertos	V. de Aiken	Aceptable
	P	R	C	P	R	C	P	R	C			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si

Nota: No está de acuerdo = 0, sí está de acuerdo = 1; P = Pertinencia, R = Relevancia, C = Claridad

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 9

Confiabilidad del Alfa de Cronbach del Cuestionario de calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach ,680	N de elementos 15

FUENTE: Elaboración propia

Anexo 06: Firma de criterio de jueces

Observaciones (precisar si hay
suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Candela Ayllón, Víctor Eduardo **DNI: 15382082**

Especialidad del validador: Doctor suficiencia investigadora

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Dr. CANDELA AYLLÓN, Víctor Eduardo
PSICÓLOGO – CPP 2035
Docente universitario

Firma del Experto Informante.

28 de octubre del 2021

Observaciones (precisar si hay
suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Edinson Dávila Bustamante **DNI: 43609590**

Especialidad del validador: Maestro en Administración de la Educación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Edinson Dávila Bustamante
MAESTRO
CPPe N°0459906
edicksondb@gmail.com

28 de octubre del 2021

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Oswaldo Palacios Isla DNI: 09049102

Especialidad del validador: Doctor en docencia universitaria

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Oswaldo Palacios Isla
Psicólogo
C.P. 5695

Firma del Experto Informante.

28 de octubre del 2021

Anexo 07: base de datos

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	GA	D1	D2	D3	D4	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	CS	D1v2	D2v2	D3v2	D4v2	
1	4	5	1	1	5	1	1	2	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	2	43	16	9	13	5	1	1	4	2	0	1	0	1	3	5	1	4	0	2	4	29	8	1	10	10
2	4	5	1	1	5	1	1	3	1	5	5	1	1	1	1	1	1	4	2	43	16	6	13	8	1	1	5	1	0	4	0	1	1	3	3	0	0	1	4	25	8	4	8	5
3	2	2	1	3	5	3	2	3	1	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	38	13	11	10	4	5	4	0	1	4	3	0	1	0	5	0	5	3	5	4	40	10	7	6	17
4	1	1	5	1	5	1	4	1	1	3	5	2	1	1	1	1	2	1	37	13	7	12	5	1	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	4	4	33	6	7	8	12		
5	3	1	5	1	2	1	5	1	3	2	5	1	1	1	1	1	1	1	36	12	10	10	4	2	2	3	3	3	2	3	2	2	5	4	3	4	40	10	9	9	16			
6	2	1	2	3	2	2	4	5	3	2	5	4	2	2	2	2	2	2	50	10	14	18	8	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	53	14	10	14	15			
7	2	3	2	2	5	4	3	5	3	2	1	4	2	3	2	2	1	1	47	14	15	12	6	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	5	5	3	5	4	57	16	10	14	17	
8	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	3	4	4	1	1	57	18	16	13	10	1	5	1	5	1	1	4	1	5	1	4	1	1	5	4	40	12	6	11	11	
9	3	4	2	5	5	3	5	3	3	4	1	3	3	2	3	2	2	2	56	19	14	13	10	3	2	3	5	5	3	2	2	1	2	5	1	4	1	5	44	13	10	10	11	
10	1	5	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	24	9	4	6	5	3	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	4	5	38	10	7	8	13		
11	2	1	2	5	1	4	1	2	3	2	1	2	4	2	2	2	3	1	40	11	10	11	8	1	2	3	3	3	5	1	3	1	1	3	4	3	40	9	11	6	14			
12	1	2	3	2	2	4	3	3	1	1	4	1	2	2	2	3	1	1	39	10	12	9	8	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	4	39	10	8	9	12			
13	1	3	1	1	3	4	3	5	3	1	1	2	4	5	1	1	2	2	43	9	15	13	6	4	5	4	5	5	3	5	5	4	2	5	3	5	5	65	18	13	16	18		
14	2	3	2	2	3	2	5	1	3	1	3	2	3	2	2	2	1	1	41	11	12	6	6	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	55	15	11	15	14		
15	5	4	2	5	5	3	5	3	3	1	5	3	3	5	5	2	2	2	66	21	14	17	14	4	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	3	4	5	60	17	11	16	16	
16	3	4	4	4	3	4	4	3	5	2	1	5	3	4	3	3	5	1	61	18	16	15	12	5	5	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	5	42	14	9	7	12		
17	3	5	4	4	3	4	4	3	4	1	1	1	1	4	3	3	5	1	54	19	15	8	12	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	56	15	11	15	15		
18	2	2	1	2	2	3	2	2	5	1	5	2	3	5	2	2	4	1	46	9	12	16	9	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	5	5	3	5	5	58	16	10	14	18	
19	3	4	4	4	3	4	4	3	4	1	3	2	1	4	3	3	3	1	54	18	15	11	10	2	2	3	3	2	3	2	3	2	4	3	4	4	4	44	10	8	11	15		
20	3	4	2	5	5	3	5	3	1	1	2	2	1	2	3	3	1	1	47	19	12	8	8	4	4	5	3	4	3	4	4	5	3	4	3	5	5	61	16	11	16	18		
21	2	3	2	4	3	4	4	3	5	2	4	2	3	3	2	2	4	2	54	14	16	14	10	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	56	15	11	15	15		
22	4	5	3	4	3	5	5	3	4	1	3	2	1	4	4	4	2	2	61	19	17	11	14	1	2	3	3	5	3	1	5	1	1	3	4	5	4	4	9	11	8	16		
23	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	1	57	18	15	15	9	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	5	5	3	5	5	57	16	10	14	17	
24	1	5	1	1	3	4	5	5	4	1	3	2	2	3	1	2	1	2	45	11	18	11	5	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	3	5	2	4	5	37	6	7	8	16	
25	3	4	2	5	5	3	5	3	3	1	5	4	4	2	3	3	1	1	59	19	16	16	8	2	2	3	3	3	3	2	5	2	2	5	4	3	5	47	10	9	11	17		
26	2	1	2	3	5	2	4	5	3	2	1	4	2	2	2	1	1	1	44	13	14	11	6	1	2	3	3	3	5	3	1	5	1	1	3	4	5	45	9	11	8	17		
27	2	5	1	2	5	4	3	5	3	2	1	2	3	2	2	2	2	1	48	16	15	10	7	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	5	5	3	5	5	58	16	10	14	18	
28	1	5	1	1	3	4	5	5	4	2	3	2	2	5	4	4	1	1	53	11	18	14	10	1	1	5	1	3	1	1	4	1	3	1	1	5	1	4	33	8	5	9	11	
29	3	4	2	5	5	3	5	3	5	4	4	2	4	4	4	4	3	3	67	19	16	18	14	3	2	3	3	5	3	2	2	1	2	5	1	4	1	5	42	11	10	10	11	
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	2	5	3	3	1	1	36	5	4	19	8	3	3	2	2	5	3	2	2	1	2	3	2	2	4	5	41	10	10	8	13	
31	2	1	2	5	1	4	1	2	5	1	5	1	1	1	1	1	2	2	38	11	12	9	6	1	2	3	3	5	3	1	5	1	1	3	4	5	4	4	9	11	8	16		
32	2	1	2	3	2	2	4	3	3	2	1	2	5	1	4	4	1	1	43	10	12	11	10	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	5	4	40	10	8	9	13	
33	1	5	1	1	3	4	5	5	4	2	2	1	2	3	2	2	2	2	48	11	18	10	9	1	2	3	3	3	5	3	1	5	1	1	3	4	5	4	44	9	11	8	16	
34	2	3	2	2	3	3	2	3	2	1	3	1	1	3	4	4	5	3	47	12	10	9	16	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	54	15	11	15	13	
35	1	5	1	1	3	4	5	5	4	2	3	2	2	3	3	3	1	2	50	11	18	12	9	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	57	15	11	15	16	
36	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	5	5	3	3	1	1	62	18	15	21	8	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	4	30	7	5	7	11		
37	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	61	18	15	18	10	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	56	15	11	15	15		
38	2	2	1	2	2	3	2	2	3	3	5	4	4	3	4	4	1	1	48	9	10	19	10	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	5	3	3	5	5	58	16	10	14	18	
39	3	4	4	4	3	4	4	3	4	1	1	3	1	4	3	3	4	1	54	18	15	10	11	1	2	3	3	5	3	1	5	1	1	3	4	5	4	4	4	9	11	8	16	
40	3	4	2	5	5	3	5	3	3	1	1	5	1	2	3	3	1	1	51	19	14	10	8	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	3	5	4	3	5	4	59	11	16	16	16
41	1	5	1	1	3	4	5	5	4	1	1	1	1	3	1	1	1	2	42	11	18	7	6	1	2	3	3	3	5	3	1	5	1	1	3	4	5	4	4	9	11	8	16	
42	4	5	3	4	3	5	4	3	4	1	5	3	3	4	4	4	2	1	62	19	16	16	11	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	9	7	5	7	10		
43	1	5	1	1	3	4	5	5	4	2	2	4	2	3	1	1	1	3	48	11	18	13	6	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	5	5	3	5	2	55	16	10	14	15	
44	2	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1	3	4	1	2	2	2	1	36	9	10	10																						

97	2	1	3	3	2	2	5	3	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	42	11	13	10	8	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	4	46	16	11	12	7
98	5	5	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	3	5	5	5	2	2	45	13	4	14	14	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	5	5	3	5	4	5	7	16	10	14	17	
99	5	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	4	2	5	5	5	2	3	49	13	4	17	15	2	2	3	3	2	3	2	3	2	4	3	4	4	5	45	10	8	11	16			
100	3	4	2	5	5	3	5	3	3	5	1	3	2	2	3	3	2	1	55	19	14	13	9	4	4	5	3	4	3	4	4	5	3	4	3	5	4	5	60	16	11	16	17		
101	2	3	2	4	3	4	4	3	4	3	1	3	2	3	2	2	3	2	50	14	15	12	9	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	7	16	11	15	15		
102	4	5	3	4	3	5	4	3	4	3	1	2	2	4	4	2	5	62	19	16	12	15	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	7	16	11	15	15	
103	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	1	4	2	4	3	3	1	1	55	18	15	14	8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	33	8	6	8	11		
104	3	4	4	4	3	4	4	5	4	1	1	1	3	4	3	3	4	1	56	18	17	10	11	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	5	3	5	3	5	6	16	10	14	16		
105	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	3	4	2	2	4	5	45	10	8	14	13	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	4	5	34	6	7	8	13			
106	3	4	2	5	5	3	5	3	3	1	1	2	3	2	3	3	4	55	19	14	9	13	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	5	4	5	5	47	10	9	9	19			
107	2	1	2	3	2	2	4	3	3	1	1	3	2	2	2	2	4	2	41	10	12	9	10	1	5	1	5	1	5	5	1	5	1	1	1	1	1	4	38	12	11	8	7		
108	2	3	2	2	5	4	5	5	3	1	1	2	3	3	2	2	3	50	14	17	10	9	1	5	5	1	1	5	5	1	5	1	1	1	1	1	1	3	37	12	11	8	6		
109	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	5	1	1	3	32	9	4	11	8	1	5	5	5	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	5	43	16	11	8	8			
110	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	5	1	1	4	2	35	9	4	14	8	1	2	3	3	5	3	1	5	1	1	3	4	5	4	44	9	11	8	16			
111	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	5	5	5	3	42	9	4	11	18	1	2	3	3	3	3	1	3	1	1	3	4	3	5	39	9	9	6	15				
112	1	5	1	1	3	4	5	5	4	1	1	3	4	3	1	1	2	3	48	11	18	12	7	1	5	5	1	5	5	5	1	1	1	1	1	1	5	47	16	11	12	8			
113	1	3	1	1	3	4	3	5	3	2	1	4	3	3	1	1	2	43	9	15	13	5	1	5	5	5	1	5	5	5	1	1	1	1	1	1	4	46	16	11	12	7			
114	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	5	5	3	2	43	13	4	11	15	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	1	3	4	5	4	5	4	5	12	13	11	12	16
115	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	2	1	39	13	4	9	13	3	2	5	2	3	2	3	3	5	3	2	2	2	5	48	13	7	14	14			
116	4	3	4	4	1	3	4	5	3	1	3	1	2	3	4	3	1	1	50	16	15	10	9	1	2	3	3	5	3	1	5	1	1	1	3	4	5	4	4	9	11	8	16		
117	2	3	3	5	3	2	2	5	3	3	2	1	4	3	2	3	1	2	49	16	12	13	8	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	6	15	11	15	15		
118	3	1	5	1	1	3	4	5	5	4	1	1	1	2	3	1	1	1	43	11	17	9	6	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	5	5	3	5	3	5	6	16	10	14	16	
119	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	1	1	3	2	4	3	3	1	55	19	14	11	11	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	1	3	4	4	4	4	4	5	7	11	15	15
120	2	3	4	2	5	5	3	3	3	3	1	1	2	1	2	3	2	50	16	16	8	10	1	3	2	4	1	3	3	4	4	4	3	2	4	2	5	4	10	7	15	13			
121	5	5	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	2	3	72	24	16	21	11	2	2	3	3	4	3	3	1	2	2	2	4	4	4	5	4	10	10	7	17		
122	3	3	3	2	4	3	3	3	4	5	5	5	5	2	1	5	3	1	60	15	13	22	10	4	4	5	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	5	60	16	12	15	17			
123	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	3	3	3	5	1	1	70	24	15	21	9	1	4	4	3	1	1	1	1	4	5	4	3	1	4	4	5	48	15	3	16	14		
124	3	1	3	5	5	3	5	1	1	5	3	5	1	1	5	2	1	55	17	10	19	10	4	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	5	39	9	8	10	12					
125	4	3	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	1	5	1	1	67	20	16	23	8	4	5	4	3	3	2	3	4	4	5	3	4	3	4	5	5	6	16	8	16	16		
126	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	1	4	5	1	1	73	24	19	19	11	1	2	2	2	3	3	2	1	1	4	4	3	4	5	38	6	8	8	16				
127	2	2	1	2	5	1	5	1	1	5	5	5	5	5	1	1	1	53	12	8	25	8	1	2	2	3	2	3	3	5	3	1	2	2	2	2	5	38	8	11	11				
128	2	5	1	5	5	1	5	1	4	5	5	5	5	5	5	2	2	66	18	11	23	14	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	14	12	16	14	
129	2	3	3	3	3	3	4	3	2	5	5	5	3	4	4	1	1	57	14	13	20	10	4	5	4	3	4	4	1	3	4	4	5	5	5	5	5	5	16	9	11	16			

130	4	3	3	3	2	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	1	69	15	18	23	13	1	1	1	1	4	4	3	1	1	2	2	3	3	2	3	32	4	11	6	11	
131	2	4	1	3	5	4	3	4	4	1	5	1	5	3	3	3	2	2	55	15	15	15	10	3	2	3	3	2	2	2	2	1	4	4	5	3	1	3	40	11	6	11	12	
132	4	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	1	78	23	16	25	14	3	3	2	2	4	4	3	2	1	4	4	4	3	4	4	4	7	10	11	15	15
133	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	3	81	25	19	21	16	2	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	13	10	15	16	
134	5	5	5	5	5	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	1	2	65	25	13	18	9	2	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	13	9	15	16		
135	2	5	1	1	5	3	5	4	2	5	5	5	5	1	1	5	3	1	59	14	14	21	10	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	5	5	3	5	3	5	6	16	10	14	16
136	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	2	2	74	19	20	25	10	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	6	15	11	15	15	
137	2	3	2	5	1	1	5	1	5	2	5	1	2	1	2	1	1	1	44	13	12	15	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	7	15	11	15	16	
138	2	1	1	5	1	1	5	1	5	1	3	2	2	5	1	1	1	1	39	10	12	13	4	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	5	31	7	5	7	12		
139	1	3	3	5	1	2	5	2	5	5	1	5	1	2	2	2	2	1	48	13	14	14	7	4	4	5	5	3	4	1	4	1	4	1	4	1	4	5	10	18	12	10	10	
140	1	3	3	5	1	2	5	2	5	5	1	5	1	2	2	2	1	1	47	13	14	14	6	4	5	1	3	5	2	3	4	2	5	5	3	5	4	5	4	13	10	14	17	
141	1	3	3	5	1	3	5	2	5	1	1	4	1	4	1	2	1</																											

163	1	4	5	4	5	2	3	5	4	1	5	1	5	5	1	4	1	1	57	19	14	17	7	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	1	50	15	11	13				
164	1	5	4	3	1	5	2	5	3	3	5	5	1	5	4	2	3	1	58	14	15	19	10	1	2	2	2	1	1	2	3	2	3	2	3	2	4	32	7	4	10	11		
165	1	2	2	5	2	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	1	3	1	37	12	10	8	7	4	5	4	3	5	1	2	3	3	5	3	5	2	50	16	8	11	15			
166	2	1	1	5	1	1	5	1	5	2	1	2	2	1	1	1	1	1	34	10	12	8	4	1	1	1	4	5	4	1	2	3	3	1	5	4	1	37	4	13	9	11		
167	1	4	5	5	1	5	1	3	1	1	1	5	1	1	5	5	1	1	47	16	10	9	12	3	2	3	3	3	3	2	5	4	3	5	4	3	5	5	11	9	14	17		
168	1	4	5	5	1	5	1	3	1	1	1	5	1	1	5	5	1	1	51	16	10	9	16	3	2	3	4	3	3	1	4	4	1	4	4	4	5	48	11	10	10	17		
169	1	4	5	5	1	5	1	3	1	1	1	5	1	1	5	5	1	1	51	16	10	9	16	1	2	3	5	5	3	1	3	4	3	1	1	1	5	42	11	9	14	8		
170	3	4	1	4	1	1	4	4	4	2	1	2	4	5	1	1	1	1	44	13	13	14	4	2	2	3	5	5	3	2	3	2	2	2	5	3	5	1	45	12	10	9	14	
171	1	2	3	5	2	1	5	2	5	1	1	5	1	1	1	1	1	1	39	13	13	9	4	4	5	4	1	1	1	1	4	4	3	5	1	1	1	37	14	3	12	8		
172	4	3	3	4	1	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	1	1	63	15	17	21	10	2	4	4	4	5	1	4	1	2	2	2	2	2	4	44	14	11	9	10		
173	1	2	2	5	1	4	5	2	5	1	5	1	1	5	1	1	4	2	48	11	16	13	8	4	4	4	3	3	3	1	3	4	1	3	4	3	1	44	15	9	9	11		
174	1	3	4	5	1	3	5	1	5	3	3	4	1	2	1	3	1	1	47	14	14	13	6	1	2	2	3	2	3	2	3	1	2	3	3	3	1	34	8	8	10	8		
175	2	3	4	3	2	3	2	3	4	2	3	4	3	4	3	3	1	1	52	16	11	17	8	4	4	4	1	1	1	1	1	3	5	5	1	1	3	36	13	3	10	10		
176	2	3	1	5	5	1	4	1	4	1	1	5	1	1	1	1	1	1	39	16	10	9	4	4	5	4	1	1	3	1	3	2	2	5	5	1	1	1	39	14	5	12	8	
177	3	4	5	3	3	5	3	5	3	2	4	3	3	2	2	3	1	1	59	20	16	15	8	2	2	3	3	1	2	1	3	2	3	5	3	3	2	36	10	4	9	13		
178	4	4	3	2	1	4	3	5	2	2	3	4	3	5	2	4	5	1	57	14	14	17	12	4	4	5	1	1	1	4	4	3	2	5	5	1	1	1	2	43	14	6	9	14
179	1	4	5	5	1	3	5	4	5	1	1	3	1	3	1	3	1	3	50	16	17	9	8	5	1	5	1	1	1	4	5	4	2	5	5	1	1	1	42	12	6	16	8	
180	1	4	2	5	1	2	5	2	3	2	4	1	2	1	1	5	3	1	47	13	12	12	10	1	5	4	1	1	3	1	1	1	2	5	5	3	5	1	39	11	5	9	14	
181	4	5	5	4	1	1	3	1	1	4	4	2	5	5	4	1	1	1	52	19	6	20	7	2	2	3	3	2	1	3	2	3	2	4	3	4	4	4	42	10	6	11	15	
182	2	4	3	5	1	2	3	3	3	2	4	2	4	1	2	4	2	2	50	15	11	15	9	4	4	5	3	4	3	3	2	3	4	3	5	4	1	51	16	10	12	13		
183	1	3	3	5	4	1	5	2	5	3	3	5	3	3	1	3	2	1	53	16	13	17	7	4	4	3	4	3	1	2	3	4	4	3	4	4	1	42	15	8	13	12		
184	2	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	1	52	13	14	16	9	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	30	7	6	8	9				
185	1	2	1	5	2	1	1	1	5	1	1	5	1	2	1	4	1	1	36	11	8	10	7	2	3	4	5	5	3	4	5	4	2	5	5	3	5	1	56	14	12	16	14	
186	1	3	1	5	2	2	5	3	5	2	2	5	1	3	1	2	1	1	45	12	15	13	5	2	3	4	5	5	3	2	4	4	2	5	5	3	5	1	53	14	10	15	14	
187	1	3	3	5	1	1	3	1	5	2	1	5	1	3	1	1	2	2	41	13	10	12	6	2	3	4	5	5	3	4	4	4	2	5	5	3	5	1	55	14	12	15	14	
188	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	1	1	1	68	17	19	22	10	2	3	4	5	5	3	1	2	2	2	5	5	3	5	4	5	14	9	11	17	17
189	3	3	1	5	1	1	5	1	5	1	1	5	3	1	1	1	1	1	40	13	12	11	4	4	5	4	3	5	3	4	4	4	2	4	5	3	5	1	56	16	12	14	14	
190	4	4	4	5	1	1	4	4	5	1	4	5	3	4	5	1	4	1	60	18	14	21	7	1	1	1	1	1	1	4	5	4	1	1	1	1	1	25	4	5	11	4		
191	1	1	1	5	1	1	4	1	5	1	4	5	1	5	1	1	1	1	40	9	11	16	4	1	2	3	4	5	5	2	2	3	2	2	2	4	4	1	42	10	12	9	11	
192	2	4	4	5	2	4	5	4	4	1	1	4	3	5	1	3	1	1	54	17	14	17	6	3	2	2	2	3	4	4	5	2	3	2	2	4	4	1	42	10	9	14	9	
193	2	1	2	4	2	1	4	1	5	3	1	5	2	3	3	1	3	2	45	11	11	14	9	1	2	3	3	3	3	1	3	1	1	3	4	3	3	37	9	9	6	13		
194	1	2	1	5	1	1	5	1	2	1	1	5	1	2	1	1	1	2	34	10	9	10	5	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	1	36	10	8	9	9		
195	1	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	3	5	1	5	1	3	2	48	11	14	12	11	4	5	4	3	5	3	2	3	4	2	4	5	3	5	5	16	10	13	18		
196	1	5	2	3	3	2	4	1	5	3	1	4	3	4	3	2	4	2	52	14	12	15	11	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	55	15	11	15	14			
197	1	4	1	5	1	1	4	1	5	1	1	1	1	3	1	1	1	1	34	12	11	7	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	1	53	15	11	15	12	
198	1	2	1	5	1	4	2	3	4	2	2	5	1	1	1	1	2	2	40	10	13	11	6	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	27	7	5	7	8			
199	2	3	4	5	1	4	2	3	5	1	1	5	2	3	1	1	4	4	51	15	14	12	10	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	1	53	15	11	15	12			
200	3	3	3	5	1	2	5	3	5	2	5	3	1	2	1	1	1	1	51	15	15	16	5	2	3	4	5	5	3	2	3	4	2	5	5	3	5	1	52	14	10	14	14	
201	2	3	3	4	1	2	4	2	3	2	4	2	3	1	2	3	4	1	47	13	11	13	10	0	2	2	2	2	2	1	2	0	4	1	0	0	1	1	20	6	5	7	2	
202	2	4	1	5	1	5	3	1	5	5	2	1	1	1	1	1	1	1	49	13	14	18	4	2	1	1	2	2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	21	6	4	7	4		
203	1	3	1	5	2	1	5	1	5	2	1	5	1	1	1	1	3	1	40	12	12	10	6	1	0	0	5	0	0	0	1	2	4	0	0	5	4	1	23	6	0	7	10	
204	1	1	1	5	5	1	5	1	5	1	5	5	1	1	5	1	5	3	52	13	12	13	14	3	3	4	3	3	3	1	4	2	4	2	1	0	3	5	41	13	7	12	9	
205	1	4	4	1	2	3	1	4	2	1	5	1	2	1	1	4	3	1	44	14	10	11	9	0	0	3	3	3	3	3	3	3	0	0	0	0	0	1	25	6	9	9	1	
206	4	5	1	5	1	1	4	1	5	1	1	5	4	4	1	1	3	3	50	16	11	15	8	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	1	1	55	20	11	20	4		
207	2	2	3	2	1	2	5	2	5	2	2	2	2	3	2	3	3	1	46	10	14	11	11	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	1	3	57	20	11	20	6		
208																																												