



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en el  
Gobierno Regional al 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Ipenza Barrientos, Wilfredo ([orcid.org/0000-0001-6739-4452](https://orcid.org/0000-0001-6739-4452))

**ASESOR:**

Dr. Aguirre Espinoza, Edwards Jesus ([orcid.org/ 0000-0002-5514-6707](https://orcid.org/0000-0002-5514-6707))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**Trujillo – Perú**

**2022**

## **Dedicatoria**

Dedico esta investigación a Dios, quien me dio la fe, la fortaleza, la salud y la esperanza de este largo camino. A mi mamita María, quien con su amor, atención y paciencia me han permitido cumplir un sueño más.

A mi hija Nicole, por ser el motor de mi vida y fuente de inspiración en todo lo que hago.

A la mama de mi hija Francy, quien me brindo todo su apoyo y comprensión y cedió su tiempo para permitir llevar adelante este proyecto.

A mi hermana Jenny, aunque no está físicamente con nosotros, se desde el cielo siempre nos guía y cuida.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa, por haberme apoyado en mis dediciones que tome y me apoyaron a seguir consolidando mis aspiraciones profesionalmente. A mis asesores por su orientación y apoyo en la culminación del presente trabajo de investigación.

## Índice de contenidos

|  |     |
|--|-----|
| Carátula .....   | i   |
| Dedicatoria .....  | ii  |
| Agradecimiento .....                                       | iii |
| Índice de contenidos .....                                 | iv  |
| Índice de tablas .....                                     | v   |
| Resumen.....   | vi  |
| Abstract .....   | vii |
| I. INTRODUCCIÓN .....                                      | 1   |
| II. MARCO TEÓRICO .....                                    | 4   |
| III. METODOLOGÍA .....                                     | 11  |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación .....                  | 11  |
| 3.2. Variables y operacionalización .....                  | 12  |
| 3.3. Población, Muestra y Muestreo .....                   | 13  |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 13  |
| 3.6. Método de análisis de datos .....                     | 14  |
| 3.7. Aspectos éticos .....                                 | 14  |
| IV. RESULTADOS .....                                       | 15  |
| V. DISCUSIÓN.....  | 20  |
| VI. CONCLUSIONES.....                                      | 26  |
| VII. RECOMENDACIONES.....                                  | 27  |
| REFERENCIAS .....  | 29  |
| ANEXO .....  | 34  |

## Índice de tablas

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1 Tabla cruzada y la contrastación de hipótesis general entre la Gestión administrativa y Calidad de servicios del usuario ..... | 15 |
| Tabla 2 Tabla cruzada y la contrastación de hipótesis específica 1 entre la Planificación y Calidad de servicios del usuario .....     | 16 |
| Tabla 3 Tabla cruzada y la contrastación de hipótesis específica 2 entre la Organización y Calidad de servicios del usuario .....      | 17 |
| Tabla 4 Tabla cruzada y la contrastación de hipótesis específica 3 entre la Dirección y Calidad de servicios del usuario .....         | 18 |
| Tabla 5 Tabla cruzada y la contrastación de hipótesis específica 4 entre el Control y la Calidad de servicios del usuario.....         | 19 |

## Resumen

En esta investigación tuvo como objetivo de investigación de determinar la gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022, con enfoque cuantitativo, tipo de estudio básico, diseño no experimental - transversal, nivel descriptivo y correlacional , aplicando encuesta a 120 colaboradores para el recojo de información mediante el cuestionario debidamente validadas mediante expertos y la fiabilidad por alfa de Cronbach, cuyo resultado de confiabilidad de la variable de gestión administrativa fue positivo(0,897), así mismo de la variable de calidad de servicio (0,921), para comprobar la hipótesis se aplicó la correlación del rango de Spearman y a partir de ello se llega a la siguientes conclusiones: Se determinó que existe una correlación positiva perfecta entre gestión administrativa y calidad de servicio del usuario con un nivel de significancia de 0.000 y con un valor de 0.924 de Rho Spearman, la misma que es confirmado por el análisis descriptivo donde el 40.8% demuestran que casi siempre ha existido gestión administrativa y la calidad de servicio en el Gobierno Regional, así mismo se demuestra a que existe una correlación significativa entre las dimensiones de planificación, organización, dirección y control con la calidad de servicio al usuario.

**Palabra clave:** Gestión administrativa, calidad de servicio, y usuario

## **Abstract**

In this research, the research objective was to determine the administrative management and quality of user service in the regional government by 2022, with a quantitative approach, type of basic study, non-experimental - cross-sectional design, descriptive and correlational level, applying a survey to 120 collaborators for the collection of information through the questionnaire duly validated by experts and reliability by Cronbach's alpha, whose reliability result of the administrative management variable was positive (0.897), as well as the quality of service variable (0.921), To test the hypothesis, the Spearman rank correlation was applied and from this the following conclusions were reached: It was determined that there is a perfect positive correlation between administrative management and user service quality with a significance level of 0.000 and with a Rho Spearman value of 0.924, the same that is confirmed by the analysis descriptive analysis where 40.8% show that there has almost always been administrative management and quality of service in the Regional Government, likewise it is shown that there is a significant correlation between the dimensions of planning, organization, direction and control with the quality of service to user.

**Key word:** Administrative management, quality of service, and user

## I. INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia durante el periodo del siglo XXI, la gestión administrativa en los estamentos del estado han enfrentado los desafíos de cambios políticos, la globalización, los diferentes crisis políticas y económicos del mundo, que muchos modelos de gestión no dieron los resultados esperados más a lo contrario deterioro el desempeño de los trabajadores en distintas organizaciones en los nuevos escenarios. (Jácome et. al, 2018), a nivel Latinoamérica y Caribe una de las limitaciones sobre la deficiente gestión administrativa en los estamentos gubernamentales son los aspectos legales, técnicos, financiero, económicos y la disposición a la atención al usuario (NU.CEPAL, 2011).

En Perú a nivel de gobierno existe deficiente gestión administrativa, debido a la sobre carga administrativa publica y deficiencias en la prestación de servicios públicas, la carencia de capacitaciones de los propios servidores y funcionarios, lo cual limita en su desempeño laborar y como consecuencia induce a errores y deficiente cumplimiento de sus funciones o desarrollo de sus actividades, lo cual trae el descontento de los usuarios de la institución.(Chávez y Chávez, 2019), sin embargo toda las instituciones públicas y privadas tienen como función principal de solucionar los problemas y dar satisfacción de los clientes y la privada a generar utilidades, correspondiendo a que los gerentes, presidentes, socios directivos planean estrategias para lograr esas metas propuestas a favor de la organización.

En la actualidad para los gestores privados tanto públicos es de relevancia la calidad de servicio y la competitividad actual a nivel empresa y nación, en tal sentido el Estado Peruano mediante la Secretaría de Gestión Pública viene implementa algunas directrices para la Modernización en la administración Pública para la próximos años, donde dictamina y propone a garantizar que todos los empleados públicos que brinden servicio de un nivel de la calidad (Izquierdo, 2021)

Según Corvo (2021), define la gestión administrativa como modelos de actividades o procesos y dispositivos que ayudan a los gestores a gestionar insumos, finanzas y otros recursos para conseguir los objetivos establecidos.

Por otro lado Gaffar y Mahmud (2018) expresa la relación de la prestación de servicios con calidad y la satisfacción del cliente de forma heterogénea y por lo que responde a las diferentes percepciones propias de cada individuo o clientes,



de la misma forma Park y Lee (2021) establece que la calidad siempre debe cumplir las expectativas del cliente ofreciendo bienes y servicios, mejorando sus características, cualidades que satisfagan sus necesidades del consumidor.

El estado peruano tiene como objetivo de facilitar servicios de calidad hacia los usuarios de acuerdo a los lineamientos políticas de modernización del estado y se viene aplicando en la administración privada según Jemes (, 2019).

En GORE en la actualidad la administración y la prestación de servicios que brinda se caracterizan por una gestión burocrática, con deficiencias en la prestación de servicios, altos costos en trámites, tiempo de espera a los usuarios, ejecución presupuestal deficiente, por ende se evidencia el malestar de todo los usuarios que acuden a recibir la prestación de servicios prestados de los funcionarios y servidores administrativos del Gobierno Regional. (Caballero, 2021), y el 43% de participantes que expresan que casi nunca implemento el Código de Ética en la administración pública y no existe una mejora de la Gestión Pública, por lo que recomiendan implementar el código de ética para brindar los servicios públicas a favor del usuario, y erradicar la corrupción (Morales, 2019).

Esta investigación se denomina “Gestión administrativa y la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022”, el problema General. ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022?, y como problema específicas son: ¿Cuál es la relación que existe entre la Planificación y la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022?, ¿Cuál es la relación que existe entre la Organización y la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022?, ¿Cuál es la relación que existe entre la Dirección y la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022? Y ¿Cuál es la relación que existe entre el control y la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022?

Teniendo consideración de la situación problemática en esta investigación se plantea la justificación teórica por que los resultados arribadas de esta investigación será de mucha importancia para atenuar las dificultades identificadas en la administración pública con el único propósito de conseguir las metas y sus objetivos institucionales planteadas en su planeamiento estratégico del Gobierno Regional para mejorar la gestión administrativas acogiéndose a los resultados y a los nuevos conocimientos encontrados en esta investigación.

Justificaciones prácticas, los resultados encontrados en esta investigación contribuirían a posibles soluciones priorizando las mejores decisiones en los aspectos de las variables y sus dimensiones de gestión administrativas y las prestaciones de servicio como la calidad de la gestión del Gobierno Regional.

En cuanto a la justificación social, esta investigación dará luces y aportes para minimizar los desafíos actuales o escenario cambiante para mejorar los procesos de administrativos en los servicios públicos aplicados en el Gobierno Regional con un propósito de perfeccionar la calidad de prestación de servicios e incrementar resultados hacia la población.

Y sobre la Justificación metodológica, servirá como base u orientara otras investigaciones similares, y al mismo tiempo servirá como base de información para otros estudios similares.

La investigación plantea el Objetivo General: “Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022”, así mismo como objetivos específicos son: Determinar la relación que existe entre la Planificación y la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022, Determinarla relación que existe entre la Organización y la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022, Identificar la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022, Establecer la relación que existe entre el control y la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022.

De la misma forma se plantea la hipótesis General: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022, Y en cuanto al planteamiento de las hipótesis específicas son las siguientes: La Planificación se relaciona significativamente entre la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022, La Organización se relaciona significativamente entre la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022 ,La Dirección se relaciona significativamente entre la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022, y El control se relaciona significativamente entre la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Este estudio se fundamenta en los diferentes hechos o los diferentes antecedentes de nivel internacionales que coadyuvan en la presente investigación y los más resaltantes en que menciono como a:

Espinoza (2019), de acuerdo a su trabajo de estudio planteo como propósito principal de determinar de como incide la gestión administrativa en la calidad del servicio al cliente, en dicho estudio aplico el diseño no experimental, como población se tubo a 8 trabajadores y a los clientes que se alojaron en el mes de diciembre; y en esta investigación se usó la entrevista y su cuestionario del SERVQUAL, Con esta investigación se tuvo como resultado que el personal administrativo posee un nivel elevado de conocimiento sobre la gestión administrativa en la institución, existiendo una celeridad de procesos y el involucramiento y sensibilización de los servidores, de la misma forma demostró que un 83.60% de clientes afirma la existencia de calidad de servicios y con altas expectativas por el cliente y en cuanto que sus percepciones el 93% de aceptación la calidad de los servicios recibidos, por otra parte se verifica una fidelidad alta y que consideran de importancia o aceptan como tal los usuarios de los servicios.

De la misma manera Coloma et. al (2019), realiza un estudio titulado "Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una oficina médica de primer nivel, Ecuador", y en esta investigación lo realiza mediante la metodología como el diseño no experimental, de forma analítica y bibliográfica, además la investigación fue planteado de forma descriptivo con corte transversal, a su vez se usó como técnica de revisión documental mediante con un registro automatizado de consultas de atenciones ambulatorias (REDACAA) a si mismo utilizo un cuestionario de 10 preguntas de forma dicotómica, que fue aplicado a una muestra de 524 usuarios. Concluyéndose que los pacientes demostraron que la satisfacción al equipamiento fue de 77%, infraestructura el 73%, sobre la forma de su aspecto personal o presentación el 81%, en cuanto a la limpieza 66%, sobre la disposición de cama y la camilla manifiestan sus satisfacción el 80% y en cuanto a su comodidad afirma estar acuerdo el 67%, a su vez la insatisfacción en cuanto a la espera en el primer nivel fue alta, de un 71%, en cuanto a atención y cumplimiento del horarios el 79% afirma estar satisfechos, al igual que las destrezas acertadas para solucionar problemas 65% y la capacidad de dar confianza es de 84%. Por consiguiente

concluyen la asociación que existe entre la gestión administrativa y la calidad tienen relación y de mucha importancia de implementar los planes de mejora y plantear capacitaciones del personal directo que realizan los trabajos.

Por otro lado tenemos a Bustamante (2021), en esta investigación planteo como el objetivo de “analizar la asociación entre la gestión administrativa y el clima organizacional”. Para lo cual selecciono a 88 colaboradores de la organización de docentes, personal de apoyo y administrativo, el estudio realizado fue de forma no experimental y de forma transversal, mediante un instrumento de encuesta. Para lo cual se usó el coeficiente correlacional de R de Spearman de 0,858; con un Sig. de 0,01 lo cual demuestra a que existe una estrecha una relación entre las variables, y la Gestión Administrativa es relevante para desarrollar de forma eficiente y eficaz para conseguir los objetivos institucionales, lo cual se relaciona también con la capacidad emocional y la colaboración de los colaboradores en el medio en el que se desenvuelven.

En cuanto a los Antecedentes nacionales de esta investigación cabe resaltar, a Peña (2018), en su estudio plantean como objetivo general establecer la asociación entre la gestión administrativa y calidad del servicio, utilizando una metodología de forma básica, con nivel correlacional, de investigación no experimental, donde utilizo como unidad de medida a 328 usuarios que asistente a la municipalidad distrital de San Marcos, cuya recolección de dato fue mediante la encuesta con el instrumento de Munch (2010) acerca sobre la gestión administrativa, y Vázquez et al (1996) habla sobre la calidad del servicio. De nivel descriptiva e inferencial concluyendo ; a que existe una asociación significativa y positiva alta en ambas variables administrativas y la calidad del servicio con valor de p-valor < 0,05; con Rho de Spearman 0,805.

Chumioque (2018) planteo como objetivo de investigación de determinar la asociación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio en los trabajadores de la empresa Empresur S.A de Pachacamac, planteando una investigación de tipo no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, y la muestra estaba conformado por 32 personas llegando a la siguiente conclusión: a que existe correlación moderadamente significativamente (R de Pearson es de 0.519) de ambas variables como es de gestión administrativa incidiendo en la calidad de servicio; así mismo existe relación moderadamente significativamente

con R de Pearson 0.519 la dimensión de planificación, Dirección (R Pearson 0.517), Organización (v. R Pearson 0.555) y la dimensión de control (V.R. Pearson, 0.513) entre la variable de calidad en prestar servicios dentro de la empresa S.A. Pachacamac.

A su vez Santos y Yanccehuallpa (2019), en su estudio titulado “Gestión administrativa y calidad del servicio en la municipalidad distrital de Yanacancha 2018”, para lo cual se realizó el muestreo simple no probabilístico de 150 unidades o muestras, asistentes o usuario que se acercó a la municipalidad de Yanacancha del 2018 para ser atendidos. Para el recojo de la encuesta se consideró un cuestionario estructurado con 40 preguntas, de tipo Liker con cinco posibilidades de responder, utilizando de método inductivo y deductivo; de diseño no experimental, demostrado mediante la coeficiente de correlación de Pearson. Al igual que el Chi cuadrado mediante la prueba de la independencia; comprobando una asociación positiva entre las dos variables de estudio con un nivel de significancia del 5% y un 95% de confianza, calificando que la calidad del servicio y la gestión administrativa de nivel medio.

Por otro lado Quiñones(2021), en su investigación plantea el objetivo general “determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima –2020” dicha investigación se planteó desde un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental de forma transversal, mediante la encuesta y su respectivo cuestionarios de ambas variables, planteadas con 20 preguntas (entre usuarios y colaboradores y externos). Arribando al siguiente resultado de que el 90% de los usuarios consideran que la variable de gestión administrativa tiene nivel regular, sin embargo la variable de calidad del servicio tiene nivel bueno, y el 40% de nivel medio y un 35% lo describe como alta. Así mismo se llega corroborar que no existe asociación entre la variables de estudio, cuyo valor fue  $Rho = -0.021$ ;  $p\text{-valor} > 0.05$ ; y otros variables no se asocian con las dimensiones de sensibilidad, confiabilidad, empatía, seguridad y los elementos tangibles.

También tenemos a Choquehuanca (2022), que presenta su investigación planteando el objetivo general de “determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital Conima, Región

Puno, 2021". Para lo cual establece estudio básico, aplicando el diseño no experimental, de la forma descriptiva y correlacional. Así mismo el autor determino una población de 174 funcionarios, estableciendo a 120 colaboradores como muestra, y determino realizar mediante el muestreo probabilístico de forma aleatoria simple. Así mismo se aplicó una encuesta a través su respectivo instrumento de cada variable y sus respectivas dimensiones tanto de las variables de Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio, llegando al resultado siguiente; donde el 55.8% de colaboradores manifiestan Gestión administrativa es de nivel regular, mientras que un 456.8% de los colaboradores afirman sobre la existencia de calidad de servicio de forma inadecuada. Y concluye que la Gestión administrativa y la Calidad de servicio se relaciona de forma directa y significativa, demostrado con Rho de Spearman 0.302 (valor de  $p= 0.001$ ), ratificando la hipótesis general (H1) se relaciona positivamente baja entre ambas variables.

Y en cuanto a los antecedentes locales no existe, sin embargo en cuanto al primer variable de Gestión Administrativa; Quiroga (2020), define a la gestión administrativa como acciones de trabajos y procesos bien sistematizados que conllevan a la utilización de forma eficiente los bienes patrimoniales con que cuentan las organizaciones o entidad para alcanzar sus metas en forma satisfactoria óptima. Por otro lado Quiroa (2020), indica que la gestión administrativa son una serie de actividades que están interrelacionadas que contribuyen a la gestión de recursos con que cuentan cada empresa, todo este proceso con la finalidad alcanzar mejores resultados. Por otro lado también Mendoza(2017), al igual que Fonseca y Martillo(2021) definen como un carácter sistemático de acciones concatenado para conseguir el logro de objetivos. Así mismo Gonzales et.al (2020), también infatiza que la gestión administrativa es parte fundamental en la administración que aglutina y sistematiza, y sostiene el crecimiento empresarial, a nivel económico, social e inclusive a nivel tecnológico del globo planetario en este últimos años y teniendo relevancia en los últimas décadas.

Funciones y nivel de la gestión de la administración. Según Asturias Corporación Universitaria (2021). Las funciones administrativas con toda las actividades básicas de todo administrador que deben realizar para cumplir los

resultados que determino las organizaciones. Estas funciones que constituyen el proceso administrativo son, Planificaciones, Organizaciones, Dirección y control.

Y como se sabe que la gestión administrativa las cuatro funciones fundamentales o las dimensiones como lo establece Casco et al.(2017) los procesos de administración (pp. 3-13): Es la Planificación; es la inicial donde se define metas, tiene diseñado los objetivos, que también establece que materiales insumos, recursos y de qué manera realizar las actividades a desarrollar una producción en un tiempo establecido y según fijación de metas y visión de la institución o empresa. A sí mismo la Organización: según López (2019), ayuda a establecer una estructura para poder administrar todo de los recursos, para conseguir el objetivo de la empresa. Y en cuanto a la Dirección: establece las estrategias trazadas, canalizando lineamientos hacia un objetivo establecido, mediante un liderazgo, implementando motivaciones y mejorando la comunicación. Y el control: según Saavedra(2017). Consiste en vigilar o realizar seguimientos, verificaciones de las acciones rutinarias con alineaciones a las estrategias planificadas superar las deficiencias identificadas y así mismo evaluarlas los resultados.

La importancia de gestión de Administración, según Quintana(2020), indica que cada organización enfrenta nuevos retos y un modelo de gestión administrativa ayuda a alcanzar la productividad y competitividad de una empresa lo cual es de importancia o de relevancia de trascendencia para que se lleve un desarrollo económico.

Los tipos de administración, según Rus (2021), lo clasifica de acuerdo del sector en que nos en conque se desarrollan y enfatiza en tres tipos: el público, el privado y el mixto.

Sobre la segunda variable la calidad de servicio según Jarrín y Gangotena(2019) e Yrigoyen (2019), La definición proviene de sí mismo como es la calidad, que los usuarios lo entienden como una satisfacción de necesidades, así mismo tienen expectativas los clientes, aptitud de uso.

Los conceptos de “la calidad tienen aceptación hasta la actualidad y a la par las organizaciones tienen en la relevancia en la competitividad y aseguran su permanencia en el mercado gracias a la aplicación a la calidad de servicios”. (Leyton, et al, 2020)

Según Díaz (2020), que las ventajas de la calidad de servicios que se adquiere con la medición de la misma. Se pueden medir oferta de servicios, puntos fuertes e débiles, ayuda a fidelizar los clientes y mejora la relación de compra.

Importancia de calidad de servicio; Según Aniorte(2014) y López M. E., (2020) “La importancia de cubrir con la mayoría de las características como cumplir sus objetivos y debe solucionar sus necesidades, debido a que el tema de calidad viene siendo un aspecto fundamental para que el cliente o usuarios retornen a la institución para solicitar servicios que prestamos.”

Costo por no prestar servicios de calidad a un cliente: El coste es menor cuando se mantiene al cliente antiguo, en cambio un cliente nuevo es costosos, por esta razón las empresas invierten grandes costos para garantizar la calidad de gasto. Y este cliente satisfecho se forma parte de una estrategia que encaja en la parte de la promoción que realizan mediante los comentarios favorables y en la actualidad a través de redes sociales, así mismo las empresas que no poseen política de calidad de servicios sufren como consecuencia la pérdida de clientes y utilidades. (Pérez, 2010).

Duque(2018), “La atención o al cliente implica un conjunto de actividades direccionadas a la atención al cliente y a una venta adecuada, que interactúa con los diferentes clientes o usuarios a través de diferentes redes sociales que está diseñado para cumplir las funciones comunicación y desempeñar como tal o cumplir el objetivo de satisfacer al cliente través de realizar una eficiente actividad operacional”

En cuanto a las dimensiones de la calidad de servicio destaca la dimensión de elementos tangibles: la misma que tienen relevancia de la presentación de sus instalaciones de empresa u organizaciones , la apariencia de los recursos humanos, de la misma también tiene importancia el nivel de tecnología de los equipos utilizados (cómputo, oficina, transporte, etc.) estos aspectos tangibles hacen que los clientes tengan una percepción favorable y los clientes deciden utilizar los servicios y muchas veces realizan sus primeras transacciones o el uso de servicios de una institución o que muchas veces no convencen para que el cliente vuelva a comprar.

La segunda dimensión de la variable de calidad de servicios es la fiabilidad también destaca a Vazquez et. al (1996) Citado por Peña(2018) y Alfonso (2020),



Nos dice que este término implica poder provisionar el stock adecuado para garantizar, la atención productos de calidad de acuerdo a la demanda, además pudiendo realizar los cambios y devoluciones solicitados por los clientes, para lo cual mejorar la atención de forma rápida en las áreas como la caja, así mismo garantizar una información sin errores. Por eso todas las empresas deberán garantizar el stock adecuado de bienes o productos, que cuenten con la calidad, permitiendo las devoluciones para realizar los cambios con la finalidad de solucionar los inobedientes de los usuarios.

La tercera dimensión de la calidad de servicio tratado por Vazquez y Diaz(1996) como es la Capacidad de respuesta: esta dimensión trata la predisposición con que cuentan los empleados para interesarse sobre el cliente y brindarle el servicio. Manteniendo las principales pilares, especialmente los trabajadores de la organización ofrecen unos servicios rápidos a sus clientes.

Y en cuanto al cuarto dimensión de la Seguridad Vazquez y Diaz (1996), afirma que viene ser un conocimiento y habilidad con que cuentan los trabajadores para crear la credibilidad, la confianza y estas dimensiones son manifestados en un comportamiento que da confianza al usuario o al comprador, las mismas que deben sentirse con mucha seguridad en las diferentes compra ventas que realizan en las empresas de servicio, además los empleados debe ser amables al brindar servicios y aplicar la experiencia sapiencia para atender de mejor manera al cliente.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

La presentación investigación fue planteada de tipo básica cuyo propósito es buscar o generar nuevos conocimientos sobre las variables de estudio en este caso como es de gestión administrativa y calidad de servicio para los clientes. En este sentido Landeau(2007) indicó que la investigación de tipo básica “Se ejecuta para conseguir nuevos conocimientos en diferentes campos de la investigación, pero no se podrá poder aplicar para solucionar, más va direccionado en conseguir o descubrir nuevos conocimientos que serviría de base para solucionar un problema real” (p. 55).

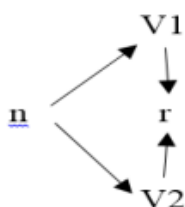
En este estudio es de método hipotético deductivo para conseguir nuevos conocimientos y deducciones en tal sentido Bisquerra(2009), citado en Peña (2018), afirma “ que desde la observación de problemas o hechos se puede conseguir nuevas teoría sobre la variables de estudio del usuario, las mismas serán sometidos a una hipótesis con la finalidad de explicar hechos del planteamiento del problema por ende desde ese punto mediante la comprobación de hipótesis se deducen consecuencia que deben ser contratados empíricamente y además se plantea desde el enfoque cuantitativo como lo plantea Hernández et.al (2014), afirma que este enfoque realiza recolección de datos frente a preguntas de la investigación y a la vez demostrar la hipótesis de investigación basados en datos numéricos, estadísticos o mediante la medición numérica para establecer conductas o patrones de comportamiento en la población de estudio y exhibir nuevas teorías” (p. 4).

Esta investigación es de nivel correlacional ya que tiene como propósito de establecer la correlación entre dos o más variables de investigación o conceptos, que también se analizar si un variable coincide con el aumento o disminución con otro variable en un contexto determinado.(Hernández et. al 2014). En este caso el propósito de estudio es determinar la correlación de gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022.

**Diseño de investigación.** En la presente se planteó un diseño no experimental y transversal, debido a que las variables son estudiados como tal o no son alterados,

estimulados, tampoco manipulados los fenómenos, sujeto o hechos de estudio” (Hernández et. al (2014)

Esta investigación se realizó en un tiempo único por lo que se utilizara el tipo de transversal debido que solo una vez se realizara el levantamiento de información o datos con el instrumento respectivo, Hernández (2014), indica “que los estudios de tipo trasversal tiene propósito de detallar los aspectos o elementos de estudio y examinar su incidencia en un periodo establecido. Y es parecido a una fotografía del momento de un fenómeno o suceso” (p.151).



### Esquema del diseño:

Dónde:

**n** : población

V1: Gestión administrativa

R: Coeficiente de correlación

**V2** : Calidad del servicio

### 3.2. Variables y operacionalización

#### Variable 1

-Gestión administrativa

#### Dimensiones:

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control

#### Variable 2

-Calidad del servicio

- **Dimensiones:**
- Elementos Tangibles
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta

- Seguridad

### 3.3. Población, Muestra y Muestreo

En esta investigación la población es finita y fue integrado por 174 servidores administrativos del Gobierno Regional al 2022, y Hernández et al. (2010) Establece que la población es la totalidad de elementos de investigación y todos ellos tienen una particularidad o características comunes y pueden ser analizados en el estudio del caso”, y para hallar la muestra se usa la siguiente expresión matemática.

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

Sustituyendo:

$$n = \frac{(174) \cdot (1.96)^2 \cdot (0.50) \cdot (0.50)}{(0.05)^2 \cdot (174-1) + (1.96)^2 \cdot (0.50) \cdot (0.50)}$$

Se eligieron 120 servidores administrativos del Gobierno Regional.

Para poder hallar la muestra se utilizó una fórmula estadística de 174 integrantes. Hallando dicha fórmula cuyo resultado a 120 colaboradores aptos para el estudio llamados muestra que representa al 100% de la población de estudio.

En cuanto al muestreo será de tipo probabilístico de forma aleatorio donde los participantes de este estudio tuvieron la oportunidad de ser seleccionados en este estudio como la muestra de los 120 trabajadores del Gobierno Regional.

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

Para este estudio se empleó la encuesta y el cuestionario estructurado para poder levantar la información de cada variable de los colaboradores que participaron en este estudio de la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario, y Hernández (2014), definió la encuesta como “un instrumento que se sirve para poner en práctica como el recojo de información donde son plasmados las percepciones del colaborador y estos procedimientos son estandarizados la encuesta” (p. 240). Lo cual es ratificado por Pino (2010), quien indica “que el instrumento es el mecanismo que utiliza el investigador para recabar y registrar la información” (p. 415).

Validez: Para la presente investigación se solicitó la opinión de tres jueces expertos en el tema. Y según Sánchez y Mejía (2018), el proceso de investigación se

demuestra la validez del instrumento lo cual se valida mediante técnicas y métodos o programas. Y muchas veces la validación puede recurrir a técnicas estadígrafos de una forma cualitativa. Y cuyo resultado de la evaluación de confiabilidad conlleva a alcanzar el grado o nivel entre las expresiones u opiniones vertidas sobre el estudio planteado o estudio.

La confiabilidad: En esta investigación se realiza la prueba, mediante el Alfa Cronbach con la finalidad de establecer el grado de confiabilidad o su consistencia interna. Según Sánchez, Reyes y Mejía (2018), afirma que todo instrumento debe tener una validez de resultados y estas sean coherentes con una consistencia, exactitud, los instrumentos para recojo de información y las técnicas de investigación. Se entendida a mayor confiabilidad menor error. O que el instrumento concluye resultados congruentes, y el mismo instrumento se vuelve a recoger datos de la investigación se repite el mismo resultado.

### **3.5. Procedimientos.**

En cuanto al procedimiento de recopilación de la información se pedirá acceso a las instalaciones del Gobierno Regional para obtener los permisos institucionales, luego realizar el sondeo de las percepciones de los trabajadores al respecto a las variables y sus dimensiones de estudio utilizando los instrumentos, para sistematizar en el software de SPSS V 24 y donde se analizó y se representó los resultados, interpretándose los resultados obtenidos y se contrasto la hipótesis, para poder llegar a conclusiones respectivas.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El Método de análisis fue de forma descriptivo de las dos variables de estudio y las dimensiones que son partes del estudio, expresadas mediante las tablas y gráficos de frecuencia y porcentaje, previo el análisis estadístico inferencial de la prueba de normalidad y el usos del coeficiente de correlaciona de Spearman lo cual ayudara a establecer la asociación que existe entre las variables de la hipótesis planteada.

### **3.7. Aspectos éticos**

El investigador sigue los pasos establecidos del principio ético con la finalidad de conseguir nuevos conocimientos en favorecer el bienestar de la sociedad y así mismo se mantiene en reserva los procedimientos y estrategias seguidas, además se evita la discriminación y el racismo o la humillación a colaboradores del estudio y se rechaza los resultados segregacionistas, manipuladores y ambiguos.

## IV. RESULTADOS

En esta sección se realiza la descripción de los resultados obtenidos según los instrumentos utilizados.

### 4.1 Prueba de hipótesis

#### 4.1.1 Hipótesis General

**H1:** Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022

**Ho:** No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022

**Tabla 1**

*Tabla cruzada y la contrastación de hipótesis general entre la Gestión administrativa y Calidad de servicios del usuario*

|                        |              | Calidad de servicios |         |              |         | Total  | Correlaciones   |
|------------------------|--------------|----------------------|---------|--------------|---------|--------|---|
|                        |              | Casi Nunca           | A veces | Casi siempre | Siempre |        |   |
| Gestión administrativa | Nunca        | 0.0%                 | .8%     | 0.0%         | 0.0%    | .8%    | Rho de Spearman<br>0,924**<br>Sig. (bilateral)<br>0,000 |
|                        | Casi Nunca   | 1.7%                 | 1.7%    | 0.0%         | 0.0%    | 3.3%   |   |
|                        | A veces      | 0.8%                 | 8.3%    | 17.5%        | 1.7%    | 28.3%  |   |
|                        | Casi siempre | 0.0%                 | 5.0%    | 40.8%        | 12.5%   | 58.3%  |   |
|                        | Siempre      | 0.0%                 | 0.0%    | 4.2%         | 5.0%    | 9.2%   |   |
| Total                  |              | 2.5%                 | 15.8%   | 62.5%        | 19.2%   | 100.0% |   |

Nota: Según los resultados observados de acuerdo a la tabla 1 de la contrastación de la hipótesis general nos muestra una significancia de 0.000, siendo menor a la regla de decisión de nivel significancia a 0.05 y el nivel de coeficiente correlacional de Rho de Spearman nos evidencia un valor de 0.924 entre ambas variables de investigación, lo cual es motivo para aceptar la hipótesis de trabajo y rechazar la hipótesis nula. Por lo que se concluye que existe una correlación positiva perfecta entre la variable la Gestión administrativa y Calidad de servicios de usuarios en el gobierno regional, de la misma en el análisis de la tabla cruzada de forma descriptiva señala que el 40.8% colaboradores aseguran que casi siempre existe como la gestión administrativa con la calidad de servicio hacia los usuarios. Por lo que se puede afirmar que si existe una buena gestión administrativa repercutirá en la calidad de servicio hacia los usuarios, y que también es viceversa si no existe una adecuada gestión administrativa tampoco habría una calidad de servicio por lo que sería deficiente.

#### 4.1.2 Hipótesis específica 1

**H1:** La Planificación se relaciona significativamente entre la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022

**Ho:** La Planificación No se relaciona significativamente entre la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022

**Tabla 2**

*Tabla cruzada y la contrastación de hipótesis específica 1 entre la Planificación y Calidad de servicios del usuario*

|               |              | Calidad de servicios |         |              |         | Total  | Correlaciones  |
|---------------|--------------|----------------------|---------|--------------|---------|--------|--|
|               |              | Casi Nunca           | A veces | Casi siempre | Siempre |        |  |
| Planificación | Nunca        | 0.0%                 | .8%     | 0.0%         | 0.0%    | .8%    | Rho de Spearman<br>0, 870**<br>Sig. (bilateral)<br>0,000 |
|               | Casi Nunca   | .8%                  | 1.7%    | 3.3%         | 0.0%    | 5.8%   |  |
|               | A veces      | 0.8%                 | 9.2%    | 25.0%        | 4.2%    | 39.2%  |  |
|               | Casi siempre | 0.8%                 | 2.5%    | 30.0%        | 9.2%    | 42.5%  |  |
|               | Siempre      | 0.0%                 | 1.7%    | 4.2%         | 5.8%    | 11.7%  |  |
| Total         |              | 2.5%                 | 15.8%   | 62.5%        | 19.2%   | 100.0% |  |

Nota: Según los resultados observados de acuerdo a la tabla 2 de la contrastación de la hipótesis específica 1 nos muestra una significancia de 0.000, siendo menor a la regla de decisión de nivel significancia a 0.05 y el nivel de coeficiente correlacional de Rho de Spearman nos evidencia un valor de 0.870, lo cual es motivo para aceptar la hipótesis de trabajo y rechazar la hipótesis nula. Por lo que se concluye que existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión de la Planificación y Calidad de servicios de usuarios en el gobierno regional, de la misma en el análisis de la tabla cruzada de forma descriptiva señala que el 30.0% de colaboradores aseguran que casi siempre existe la Planificación como la calidad de servicio hacia los usuarios. Por lo que se puede afirmar que si existe una buena Planificación repercutirá en la calidad de servicio hacia los usuarios, y que también es viceversa si no existe Planificación repercute en la calidad de servicio.

### 4.1.3 Hipótesis específica 2

**H1:** La Organización se relaciona significativamente entre la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022

**Ho:** La Organización No se relaciona significativamente entre la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022

**Tabla 3**

*Tabla cruzada y la contrastación de hipótesis específica 2 entre la Organización y Calidad de servicios del usuario*

|              |              | Calidad de servicios |         |              |         | Total  | Correlaciones  |
|--------------|--------------|----------------------|---------|--------------|---------|--------|--|
|              |              | Casi Nunca           | A veces | Casi siempre | Siempre |        |  |
| Organización | Nunca        | 0.0%                 | .8%     | 0.0%         | 0.0%    | .8%    | Rho de Spearman<br>0,992*<br>Sig. (bilateral)<br>0,000 |
|              | Casi Nunca   | .8%                  | .8%     | 0.0%         | 0.0%    | 1.7%   |  |
|              | A veces      | 1.7%                 | 5.8%    | 10.0%        | 3.3%    | 20.8%  |  |
|              | Casi siempre | 0.0%                 | 6.7%    | 37.5%        | 7.5%    | 51.7%  |  |
|              | Siempre      | 0.0%                 | 1.7%    | 15.0%        | 8.3%    | 25.0%  |  |
| Total        |              | 2.5%                 | 15.8%   | 62.5%        | 19.2%   | 100.0% |  |

Nota: Según los resultados observados de acuerdo a la tabla 3 de la contrastación de la hipótesis específica 2 nos muestra una significancia de 0.000, siendo menor a la regla de decisión de nivel significancia a 0.05 y el nivel de coeficiente correlacional de Rho de Spearman nos evidencia un valor de 0.992, lo cual es motivo para aceptar la hipótesis de trabajo y rechazar la hipótesis nula. Por lo que se concluye que existe una correlación positiva perfecta entre la dimensión de la Organización y Calidad de servicios de usuarios en el gobierno regional, de la misma en el análisis de la tabla cruzada de forma descriptiva señala que el 37.5% de colaboradores aseguran que casi siempre existe una Organización y la Calidad de servicio hacia los usuarios. Podemos afirmar entonces si implementan una buena Organización repercutirá en la mejora de la calidad de servicio hacia los usuarios, y que también es viceversa si no existe buena Organización también la Calidad de servicio será deficiente.



#### 4.1.4 Hipótesis específica 3

**H1:** La Dirección se relaciona significativamente entre la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022

**Ho:** La Dirección No se relaciona significativamente entre la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022

**Tabla 4**

*Tabla cruzada y la contrastación de hipótesis específica 3 entre la Dirección y Calidad de servicios del usuario*

|           |              | Calidad de servicios |         |              |         | Total  | Correlaciones   |
|-----------|--------------|----------------------|---------|--------------|---------|--------|---|
|           |              | Casi Nunca           | A veces | Casi siempre | Siempre |        |   |
| Dirección | Nunca        | 0.8%                 | .0%     | 0.0%         | 0.0%    | .8%    | Rho de Spearman<br><br>0,929**<br>Sig. (bilateral)<br>0,000 |
|           | Casi Nunca   | .8%                  | 1.7%    | 0.0%         | 0.0%    | 2.5%   |   |
|           | A veces      | 0.8%                 | 10.0%   | 18.3%        | 1.7%    | 30.8%  |   |
|           | Casi siempre | 0.0%                 | 4.2%    | 35.8%        | 8.3%    | 48.3%  |   |
|           | Siempre      | 0.0%                 | 0.0%    | 8.3%         | 9.2%    | 17.5%  |   |
| Total     |              | 2.5%                 | 15.8%   | 62.5%        | 19.2%   | 100.0% | 0,000   |

Nota: Según los resultados observados de acuerdo a la tabla 4 de la contrastación de la hipótesis específica 3 nos muestra una significancia de 0.000, siendo menor a la regla de decisión de nivel significancia a 0.05 y el nivel de coeficiente correlacional de Rho de Spearman nos evidencia un valor de 0.929, lo cual es motivo para aceptar la hipótesis de trabajo y rechazar la hipótesis nula. Por lo que se concluye que existe una correlación positiva perfecta entre la dimensión de la Dirección y Calidad de servicios de usuarios en el gobierno regional, de la misma en el análisis de la tabla cruzada de forma descriptiva señala que el 35.8% de colaboradores aseguran que casi siempre existe una Dirección adecuada conjuntamente con la calidad de servicio hacia los usuarios. Entonces se puede deducir si se desarrolla una buena Dirección repercutirá en la mejora en la calidad de servicio a favor de los usuarios, y que también es viceversa si no existe buena Dirección también la calidad de servicio será deficiente.

#### 4.1.5 Hipótesis específica 4

**H1:** El control se relaciona significativamente entre la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022

**Ho:** El control No se relaciona significativamente entre la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022

**Tabla 5**

*Tabla cruzada y la contrastación de hipótesis específica 4 entre el Control y la Calidad de servicios del usuario*

|         |              | Calidad de servicios |         |              |         | Total  | Correlaciones   |
|---------|--------------|----------------------|---------|--------------|---------|--------|---|
|         |              | Casi Nunca           | A veces | Casi siempre | Siempre |        |   |
| Control | Nunca        | 0.0%                 | 1.7%    | 0.0%         | 0.0%    | 1.7%   | Rho de Spearman<br><br>0,937**<br><br>Sig. (bilateral)<br>0,000 |
|         | Casi Nunca   | .8%                  | 2.5%    | 1.7%         | 0.0%    | 5.0%   |   |
|         | A veces      | 1.7%                 | 6.7%    | 18.3%        | 1.7%    | 28.3%  |   |
|         | Casi siempre | 0.0%                 | 5.0%    | 36.7%        | 3.3%    | 45.0%  |   |
|         | Siempre      | 0.0%                 | 0.0%    | 5.8%         | 14.2%   | 20.0%  |   |
| Total   |              | 2.5%                 | 15.8%   | 62.5%        | 19.2%   | 100.0% |   |

Nota: Según los resultados observados de acuerdo a la tabla 5 de la contrastación de la hipótesis específica 4 nos muestra una significancia de 0.000, siendo menor a la regla de decisión de nivel significancia a 0.05 y el nivel de coeficiente correlacional de Rho de Spearman nos evidencia un valor de 0.937, lo cual es motivo para aceptar la hipótesis de trabajo y rechazar la hipótesis nula. Por lo que se concluye que existe una correlación positiva perfecta entre la dimensión del Control y Calidad de servicios de usuarios en el gobierno regional, de la misma en el análisis de la tabla cruzada de forma descriptiva señala que el 36.7% de colaboradores aseguran que casi siempre existe el Control y la calidad de servicio hacia los usuarios. Por lo tanto se puede inducir cuando se realiza un buen Control repercutirá en la calidad de servicio hacia los usuarios, y que también es viceversa si no existe buena Control también la calidad de servicio será deficiente.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo de la investigación fue de determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022, por ende se realiza la discusión de los hallazgos hallados por otros autores, para lo cual se tuvo como base teórica Gestión Administrativa González et al. (2020), quien afirma que “la gestión administrativa es parte fundamental en la administración que aglutina y sistematiza, y sostiene el crecimiento empresarial, a nivel económico, social e inclusive a nivel tecnológico”. Y como resultado en este estudio se determinó la existencia de la asociación positiva perfecta entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del usuario en el gobierno regional, con un nivel de significancia de 0.000 y con un valor de 0.924 de Rho Spearman, la misma que es confirmado por el análisis descriptivo donde el 40.8% demuestran que casi siempre ha existido una gestión administrativo con la calidad de servicio en el gobierno regional. Obtenido los datos de esta investigación coinciden con Peña (2018) quien también demuestra la asociación significativa y positiva alta en ambas variables administrativas conjuntamente con la calidad de servicio en la comuna distrital de San Marcos, Huari. Ancash 2016, alcanzando un valor de p-valor  $< 0,05$ ; con Rho de Spearman 0,805, de la misma forma Santos y Yanccehuallpa (2019), comprueban la existencia de una relación positiva entre la gestión administrativa con un nivel significancia del 5% y un 95% de confianza, calificando la calidad del servicio y la gestión administrativa como de nivel medio.

También tenemos a Choquehuanca (2022), concluye a que existe una relación directa y significativa entre las variables de Gestión administrativa y la Calidad de servicio. De acuerdo a los antecedentes de estudio y coincidencias con el presente estudio se demuestra que todas las instituciones del estado y privadas se preocupan en la prestación de servicios y la estructura y la gestión administrativa. Y por ende se puede generalizar a que una adecuada gestión administrativa ayuda a mejorar la calidad de servicio hacia los usuarios. Porque existe relación entre las dos variables. Y esta aplicación de estas dos variables interviene favorablemente o negativamente en toda organización.

En cuanto al primer objetivo específico 1; Fue determinar la relación que existe entre la Planificación y la calidad de servicio, para lo cual se consideró de base teórico sobre la planificación el aporte de González et al. (2020), “quien afirma que la Planificación; es la inicial donde se define metas, tiene diseñado los objetivos, que también establece que materiales insumos, recursos y de qué manera realizar las actividades a desarrollar una producción en un tiempo establecido”, y en la presente investigación se concluye que existe una asociación positiva muy fuerte entre la dimensión de la Planificación conjuntamente con la calidad de servicio de usuarios en el gobierno regional, de la misma en el análisis de la tabla cruzada de forma descriptiva señala que el 30.0% de colaboradores aseguran que casi siempre existe la Planificación y la calidad de servicio hacia los usuarios, por ende se ratifica la asociación positiva muy fuerte entre la planificación y la calidad de servicio del usuario en la institución del Gobierno Regional con un nivel de significancia de 0.000 y con un valor de 0.870 de Rho Spearman, y este resultado coincide con el investigador Chumioque (2018) quien concluye que existe una correlación moderadamente significativamente (R de Pearson es de 0.519) entre las dimensión de planificación y calidad de servicio, de acuerdo a los resultados obtenidos de los estudios anteriores y el resultado actual se puede inferir a que si toda organización define adecuadamente su misión, sus objetivos y bien definidos sus objetivos estratégicos y sus actividades y los procedimientos bien definidos, repercutirá en la prestación de servicios a los clientes atendiendo oportunamente los servicios, teniendo personal adecuado para la atención inmediata, y el cumplimiento adecuado en sus objetivos del gobierno regionales o en cualquier otro estamento del estado y los usuarios se llevarían una buena impresión y se sentirían satisfechos, por ende es desde el inicio de funcionamiento de una organización se tiene tener consideración la planificación y implementarlo, ejecutarlo y medir la prestación de servicio o la calidad de atención de servicio al cliente.

Sin embargo es de reconocer en la actualidad toda la institución pública tiene deficiencias en la prestación de servicios al cliente, debidamente por la deficiente implementación de sus organización, de sus documentos de gestión y delegaciones de funciones y responsabilidades, desde allí es importante plantear la planificación

debido a que en esta investigación se ha verificado la relación de ambas variables de estudio.

De acuerdo al segundo objetivo específico 2; fue de determinar la relación que existe entre la organización y la calidad de servicio, cuyo base teórico de estudio es de González et. al (2020), quien afirma que la Organización: ayuda a establecer una estructura para poder administrar todo de los recursos, para conseguir el objetivo de la empresa, y en esta investigación llego al siguiente resultado de nivel significancia de 0.000, siendo menor a 0.05 y el nivel de coeficiente correlacional de Rho de Spearman nos evidencia un valor de 0.992 de variables de estudio, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo que se concluye que existe una correlación positiva perfecta entre la dimensión de la Organización y Calidad de servicios de usuarios en el gobierno regional, de la misma en el análisis de la tabla cruzada de forma descriptiva señala que el 37.5% de colaboradores aseguran que casi siempre existe la fase de Organización con la calidad de servicio hacia los usuarios. Por lo que se puede afirmar que si existe una buena Organización repercutirá en la calidad de servicio hacia los usuarios, y que también es viceversa si no existe buena Organización también la calidad de servicio será deficiente. Esto nos demuestra que toda organización estatal privada debe cumplir todas las etapas de organización, desde la división del trabajo donde delimitan todas las actividades por cada oficinas para cada trabajador o recursos humanos que ocupe esos puestos laborales realicen de forma adecuada sus actividades y que estén alineados para el cumplimiento de sus objetivos de la organización, de la misma forma para poder mejorar la calidad de servicio se debe jerarquizar adecuadamente las funciones, el rango y el grado o importancia y deben estar bien desinadas los cargos para que tengan la funcionabilidad viable y brindar servicios de calidad así mismo se debe realizar adecuadamente la departamentalización o deben estar adecuadamente o agrupados de sus funciones actividades en unidades específicas para desarrollar las actividades y finalmente en el aspecto de organización de funciones o sus responsabilidades todos ello contribuye para una buena organizacional institucional como lo sustenta González et. al (2020), quien afirma que la “Organización: ayuda a establecer una estructura para poder administrar todo de los recursos, para conseguir el objetivo de la empresa”. Así mismo en cuanto a la

calidad de servicio lo establece Duque (2018), “La atención al cliente implica varias actividades direccionadas a la atención al cliente y a una venta adecuada que también involucra y debe estar rediseñadas a diferentes tipos de usuarios, mediante las redes sociales o diferentes medios de redes sociales donde se cumpla la función de anunciar los productos y servicios con la finalidad de satisfacer al cliente y administrar con eficiencia operacional” así como lo demuestre en este estudio que las variables de estudio tienen relación y se debe implementar políticas para la mejora de calidad de servicio.

En cuanto al tercer objetivo específico 3; Determinar la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicio, tiene como una base teórica la afirmación de González et al. (2020) a que la dirección: establece las estrategias trazadas, canalizando lineamientos hacia un objetivo establecido, mediante el liderazgo, la motivación y la comunicación, y el resultado arribado en este estudio determina la existencia correlación positiva perfecta de ambas variables de la dirección conjuntamente con la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional alcanzando una significancia de 0.000 y con un valor de 0.929 de Rho de Spearman, la misma que es confirmada por el análisis descriptivo donde el 35.8% demuestran que siempre ha existido la dirección y la calidad de servicio en el gobierno regional, que coincide con el investigador Chumioque(2018) conclusión: a que existe correlación moderadamente significativamente(R de Pearson es de 0.517) entre las dimensiones de la dirección y calidad de servicio, Por lo que se puede afirmar que si existe una buena Dirección repercutirá en la calidad de servicio hacia los usuarios, y que también es viceversa si no existe buena Dirección también la calidad de servicio será deficiente. Cuyo resultados de esta investigación la dirección es una parte dinámica donde la función de un director es cumplir las acciones del equipo de trabajo, mantener a su equipo motivado a todos los trabajadores con la finalidad de mejorar el desempeño laboral así como según López (2019), ayuda a establecer a la Dirección: establece las estrategias trazadas, canalizando lineamientos hacia un objetivo establecido, mediante un liderazgo, implementando motivaciones y mejorando la comunicación.

En cuanto al cuarto objetivo específico 4; fue determinar la relación que existe entre el control y la calidad de servicio se aplica como base teórica a González et al. (2020) quien define el control “a seguimientos, verificaciones de las acciones rutinarias con alineaciones a las estrategias planificadas superar las deficiencias identificadas y así mismo evaluarlas los resultados”, y el resultado arribado en este estudio de la dimensión control se determinó a que existe una correlación positiva perfecta entre el control y la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional con significancia de 0.000 y con un valor de 0.937 de Rho Spearman, la misma que es confirmado por el análisis descriptivo donde el 36.7% demuestran que siempre ha existido el control y la segunda variable como la calidad de servicio dentro del Gobierno Regional y este resultado coincide con Chumioque (2018), quien concluye a que existe una correlación moderadamente significativamente (R de Pearson es de 0.513) entre las dimensión de control y calidad de servicio, con los resultados obtenidos y los antecedentes se infiere que Por lo que se puede afirmar que si existe una buen Control repercutirá en la calidad de servicio hacia los usuarios, y que también es viceversa si no existe buena Control también la calidad de servicio será deficiente, cuyo resultado induce a que en las organizaciones gubernamentales debe garantizar a que se cumplan toda las acciones planificadas, y cuyos resultados de la evaluación tienen que ser modificadas o levantas las observaciones y realizar las correcciones y donde se realizan la avaluación y analizar cuyo resultado, también se contrasta resultados, se identifica problemas para poder las medidas correctivas, lo cual contribuye a llevar una buena gestión y como efecto se brinda servicio de calidad a los usuarios debiendo cumplir los procesos de control así como Saavedra (2017). Lo define Consiste en vigilar o realizar seguimientos, verificaciones de las acciones rutinarias con alineaciones a las estrategias planificadas superar las deficiencias identificadas y así mismo evaluarlas los resultados. Así mismo Duque (2018), “La atención al cliente implica varias actividades direccionadas a la atención al cliente y la venta activa , donde se realiza las interacciones con muchos usuarios, por medio de redes sociales. Donde se debe realizar diseños, realizar y realizar comunicaciones necesarias al objetivo del cliente de forma eficiente en la operación”

Al comprobar la relación de ambas variables de este estudio y sus respectivas dimensiones también tiene relación, lo cual demuestra que es suma importancia para poder implementar los procedimientos administrativos desde la planificación, organización, la dirección y el control lo cual coadyuva a implementar y desarrolla los procesos de producción de servicios y todo aquello contribuye a la prestación de servicios hacia el usuario y esto es importante frente a este espacio tan competitivo y estas acciones minimizar el fracaso de una empresa más bien garantizando supervivencia de la empresa y formalizando de fidelización del cliente y por ultimo garantizan la rentabilidad y desarrollo de la organización como lo establece primer variable de Gestión Administrativa; Quiroga (2020), define a la gestión administrativa como acciones de trabajos y procesos bien sistematizados que conllevan a la utilización de forma eficiente los bienes patrimoniales con que cuentan las organizaciones o entidad para alcanzar sus metas en forma satisfactoria óptima. Y la calidad como". (Leyton, et al, 2020) Los concepto de "la calidad tienen aceptación hasta la actualidad y a la par las organizaciones tienen en la relevancia en la competitividad y aseguran su permanencia en el mercado gracias a la aplicación a la calidad de servicios". Que van en línea con la presente investigación.



## VI. CONCLUSIONES

1. Existe una correlación positiva perfecta entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del usuario en el gobierno regional, con un nivel de significancia de 0.000 y con un valor de 0.924 de Rho Spearman, la misma que es confirmado por el análisis descriptivo donde el 40.8% demuestran que casi siempre ha existido gestión administrativa y la calidad de servicio en el Gobierno Regional lo cual demuestra la interrelación entre ambas variables.
2. Existe una correlación positiva muy fuerte entre la planificación y la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional con un nivel de significancia de 0.000 y con un valor de 0.870 de Rho Spearman, la misma que es confirmado por el análisis descriptivo donde el 30.0% de colaboradores lo demuestran que casi siempre ha existido la planificación y la calidad de servicio en el Gobierno Regional lo cual demuestra la interrelación de planificación con la calidad de servicio del usuario.
3. Existe la correlación positiva perfecta entre la organización y la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional con un nivel de significancia de 0.000 y con un valor de 0.992 de Rho Spearman, la misma que es confirmado por el análisis descriptivo donde el 37.5% demuestran que casi siempre ha existido la organización y la calidad de servicio en el Gobierno Regional lo cual demuestra la interrelación entre la organización y la calidad de servicio del usuario.
4. Existe una correlación positiva perfecta entre la dirección y la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional con un nivel de significancia de 0.000 y con un valor de 0.929 de Rho Spearman, la misma que es confirmado por el análisis descriptivo donde el 35.8% demuestran que siempre ha existido la dirección y la calidad de servicio en el Gobierno Regional lo cual demuestra la interrelación entre la dirección y la calidad de servicio del usuario.
5. Existe una correlación positiva perfecta entre el control y la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional con un nivel de significancia de 0.000 y con un valor de 0.937 de Rho Spearman, la misma que es confirmado por el análisis descriptivo donde el 36.7% demuestran que siempre ha existido el control y la calidad de servicio en el Gobierno Regional lo cual demuestra la interrelación entre el control y la calidad de servicio.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los gobernadores y directivos regionales a aplicar adecuadamente las diferentes etapas o fases administrativas como la planificación, organización, dirección y el control, para mejorar la calidad de servicios en beneficio de los usuarios que acuden a las instalaciones de gobiernos regionales.
2. Se recomienda a los gobernadores y a la área de planificación de la región a actualizar e implementar los documentos de gestión como la planificación estratégico institucional, plan operativo, MOF y ROF debidamente direccionadas a las necesidades de la colectividad y a atender las demandas públicas para que los servidores apliquen las acciones ,actividades y procesos de calidad y esto repercuta en la calidad de servicio del usuario atendiendo una capacidad de respuesta rápida y prestaciones de servicio de forma oportuna y de calidad.
3. De la misma forma también se recomienda a los gobernadores y directivos de gobiernos regionales que mejoren el sistema organizacional con una estructura más ágil, contratar personal idóneo o perfil competente para ocupar puestos con un nivel de coordinación activa o constante, lo cual contribuyera a la mejora de servicios de calidad, así mismo dará confianza y seguridad al usuario que acude a solicitar servicios del gobierno regional.
4. A si mismo se recomienda a los gobiernos y gestores del Gobierno Regional que se debe mejorar la dirección como el liderazgo, implementar políticas de motivación y direccionamiento y este mejorara la gestión de las necesidades de los usuarios, enfatizando gestión en administrativos, infraestructuras, atención oportuna y solución de problemas y por ende mejora la atención con calidad de servicios.
5. Se recomienda a los directivos del Gobierno Regional a realizar un plan de control que sirva para realizar una evaluación, para realizar supervisiones,

medir cumplimientos de indicadores o metas u objetivos institucionales y esto ayudara a la toma de daciones sobre la infraestructura, atención al cliente, prestación de servicios oportunos y soluciones del problema del usuario, y estos acciones ayudara a mejorar la atención con calidad de servicios.

## REFERENCIAS

- Chumioque, S. J. (2018). *Gestión Administrativa y Calidad de servicio que brinda la empresa de transporte emprecosur s.a- pachacamac [Tesis de licenciatura, Universidad Autonoma del Peru]*. Repositorio de la Universidad. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1225>
- López , M. E. (2020). *Importancia de la calidad del servicio al calidad*. ITSON. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- López, J. F. (1 de abril de 2019). *Proceso administrativo*. Obtenido de economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>
- Quintana, P. J. (2020). Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas. *Journal*, 4(16), 272-283. doi:<https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v4i16.99>
- Quiroa, M. (7 de diciembre de 2020). *Gestión administrativa*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Quiroa, M. (7 de diciembre de 2020). *Gestión administrativa*. Obtenido de economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Saavedra, L. E. (2017). Las TIC en el campo de la gestión administrativa empresarial. *multiensayos*, 2(4), 107–112. Obtenido de <https://multiensayos.unan.edu.ni/index.php/multiensayos/article/view/43>
- Alfonso, Y. (5 de Junio de 2020). *Calidad del servicio, elementos, dimensiones y*. Obtenido de Gestiopolis: Calidad del servicio, elementos, dimensiones y
- Aniorte, N. (29 de agosto de 2014). *Servicios de Calidad*. Obtenido de aniorte-nic: : [http://www.aniorte-nic.net/apunt\\_gest\\_serv\\_](http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_)
- Asturias Corporación Universitaria. (2021). *Funciones y Niveles de la Administración*. Obtenido de centro-virtual: [https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/procesos\\_th\\_administrativas/unidad1\\_pdf2.pdf](https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/procesos_th_administrativas/unidad1_pdf2.pdf)
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: La Muralla, S.A.
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: La Muralla, S.A.

- Bustamante Buenaño, M. (2021). Relación entre la gestión administrativa y el clima organizacional de la Unidad Educativa Particular San José “La Salle” Latacunga. *Tesis de Grado*. Universidad internacional del Ecuador., Quito, Ecuador.
- Bustamante, M. d. (2021). Relación entre la gestión administrativa y el clima organizacional de la Unidad Educativa Particular San José “La Salle” Latacunga. *Tesis de Grado*. Universidad internacional del Ecuador., Ecuador.
- Caballero, Y. (2021). Gestión por procesos. *Tesis de Pos grado*. Universidad de San Martín de Porres.
- Casco, A. d., Garrido, R. G., & Moran, E. V. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *EconPapers*, 1(2), 25-30. Obtenido de [https://econpapers.repec.org/article/ervcontri/y\\_3a2017\\_3ai\\_3a2017-01\\_3a08.htm](https://econpapers.repec.org/article/ervcontri/y_3a2017_3ai_3a2017-01_3a08.htm)
- Chávez, E. V., & Chávez, M. E. (2019). La nueva gestión pública. *Tesis de grado*. Universidad san martin de porras. Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5665/trab\\_inv\\_mae\\_Chavez\\_abierto.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5665/trab_inv_mae_Chavez_abierto.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Choquehuanca, E. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno – 2021. *Tesis de posgrado*. Universidad Cesar Vallejo.
- Choquehuanca, E. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno – 2021. *Tesis de posgrado*. Universidad Cesar Vallejo., Lima.
- Coloma, S., Fajardo, L., & Vásquez, C. (2019). Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador. *Boletín de Malariología y salud ambiental.*, Vol. LIX (1): 9–14 Suplemento 2.
- Coloma, S., Fajardo, L., & Vásquez, C. (2019). Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador. *Boletín de Malariología y salud ambiental.*, 9–14.
- Díaz, E. (2020). *Elaboración y validación de métricas para la evaluación de usabilidad de los sitios web de comercio electrónico [Tesis de grado, Pontificia Universidad*. Repositorio Digital de Tesis y Trabajos de Investigación PUCPE. Obtenido de <https://bit.ly/3CITrOW>

- Duque , E. J. (2018). *Revisión del concepto de calidad*. Universidad Nacional de Colombia.
- Espinoza Fernández, O. J. (2019). La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el hotel el molino periodo 2018. *Tesis de Pos Grado*. Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- Espinoza, O. J. (2019). La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el hotel el Molino periodo 2018. *Tesis de Grado*. Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador.
- Fonseca , J. F., & Martillo , A. A. (2021). *Gestión administrativa y su efecto en la operatividad de un departamento de producción*. Editorial Grupo Compás.
- Gaffar, A., Pervin, R., & Mahmud, S. (2018). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh. *Using a Structural Equation Model. Global Business Review*, 205-325. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0972150918795551>
- González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad Vol 12*, 32-37.
- González, S. S., Viteri, D. A., Izquierdo, A. M., & Verdezoto, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad Vol 12*, 32-37.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta ed.). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta ed.). Mexico D. F.: Mcgraw-hill / Interamericana.
- Izquierdo, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Universidad Tecnológica del Perú*, 12-25. doi: <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Jácome-Lara, I. M., Tinajero Jiménez, M. R., & Suárez Guevara, I. M. (2018). La nueva administración del siglo XXI. *Polo del conocimiento*, 612-625. doi:10.23857/pc.v3i7.576

- Jarrín, D., & Gangotena, V. (2019). Percepción entre la calidad de servicio en línea y la satisfacción en la experiencia de usuarios corporativos de sitios web de viajes en la ciudad de Quito. *Kalpana*, 1(2), 47-60. Obtenido de <https://bit.ly/2XnAyMw>
- Jemes, I., Romero, R. P., Labajos, M. T., & Moreno, N. (2019). Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: revisión sistemática. *Anales de Pediatría*, 301-309. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1695403318301802?via%3Dihub>
- Landeau, R. (2007). *Elaboracion de trabajos de investigacion*. Caracas, Velezuela: Alfa.
- Leyton, L., Ahumada, R., & Mora, J. (2020). Aplicación de las escalas E-s-Qual y E-RecQual para evaluar la calidad del servicio del E-tail Amazon Chile. *Investigación Aplicada en Ciencias Empresariales*, 9(1), 49-83.
- Mendoza , A. A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964. Obtenido de <file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaGestionAdministrativaParaLaInnovaci-6325898.pdf>
- Morales, E. (2019). Ética de la Función Pública y mejora de gestión pública del Gobierno Regional de Apurímac. *Ciencia y Desarrollo*, 81-92. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7154408>
- NU.CEPAL. (diciembre de 2011). *Panorama de la gestión pública en América Latina, en la hora de la igualdad*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/3956-panorama-la-gestion-publica-america-latina-la-hora-la-igualdad>
- Park, S. Y., & Lee, Y. (2021). Heterogeneous dimensions of SERVQUA. *Total Quality Management & Business Excellence*, 250- 350.
- Peña Santillán, M. M. (2018). Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari, Ancash. *Tesis de Maestría*. Universidad Cesar Vallejo, Ancash.
- Peña, M. M. (2018). Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. *Tesis de grado*. Universidad Cesar Vallejo, Ancash.
- Pérez, V. (2010). *Calidad Total en la Atención al Cliente: Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio(1edicion)*. Ideas Editorial España.

- Pino, J. L., Solís, F. M., Delgado, M., & Barea, R. (2010). Evaluación de la eficiencia de grupos de investigación mediante análisis envolvente de datos (DEA). *El profesionalismo de la información vol 19*, 415.
- Quiñones, J. O. (2021). Gestión Administrativa y su Relación con la Calidad de Servicio al Usuario en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020. *Tesis de Grado*. Universidad Peruana de las Américas., Lima.
- Rus, E. (8 de setiembre de 2021). *Tipos de administración*. Obtenido de economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-administracion.html>
- Sánchez, H. H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima, Perú: ©Universidad Ricardo Palma.
- Santos Lopez, K. B., & Yancehuallpa Chavez, A. C. (2019). Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2018. *Tesis de Grado*. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion., Cerro de Pasco.
- Sy Corvo, H. (1 de julio de 2021). *Gestión administrativa*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- Vazquez, R., Rodriguez, I. A., & Diaz, A. M. (1996). Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados: desarrollo y validación de la escala calsuper. *Comercialización e investigación de mercados*, 4-6.
- Yrigoyen Yrigoyen, L. M. (2019). la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el sector ferretero caso: zona denominada “las malvinas” en lima metropolitana 2018. *Tesis de grado*. Universidad San Martín de Porres, Lima.
- Yrigoyen, L. M. (2019). la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el sector ferretero caso: zona denominada “las Malvinas” en Lima Metropolitana 2018. *Tesis de grado*. Universidad San Martín de Porres, Lima.



## **ANEXO**

## Anexo 01: Matriz de consistencia de tesis

| MATRIZ DE CONSISTENCIA DE INVESTIGACIÓN   |   |   |  |   |
|---|---|---|--|---|
| PROBLEMA GENERAL  | OBJETIVO GENERAL  | HIPÓTESIS GENERAL   | VARIABLE/DIMENSIONES   | METODOLOGÍA   |
| ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022?  | Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022   | Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022  | <b>VARIABLE 1:</b><br>Gestión administrativa<br><br><b>Dimensiones</b><br>- Planificación<br>- Organización<br>- Dirección<br>- Control                  | <b>TIPO:</b> sustantivo básico<br><br><b>Diseño:</b> no experimental correlacional<br><br><b>Método:</b> cuantitativo   |
| <b>Problemas específicos</b>  | <b>Objetivos Específicos</b>  | <b>Hipótesis específica</b>   |  | <b>Población y muestra:</b>   |
| a. ¿Cuál es la relación que existe entre la Planificación y la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022?<br>b. ¿Cuál es la relación que existe entre la Organización y la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022?<br>c. ¿Cuál es la relación que existe entre la Dirección y la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022?<br>d. ¿Cuál es la relación que existe entre el control y la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022? | a. Determinar la relación que existe entre la Planificación y la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022<br>b. Determinarla relación que existe entre la Organización y la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022<br>c. Identificar la relación que existe entre la Dirección y la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022<br>d. Establecer la relación que existe entre el control y la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022 | a. La Planificación se relaciona significativamente entre la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022<br>b. La Organización se relaciona significativamente entre la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022<br>c. La Dirección se relaciona significativamente entre la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022<br>d. El Control se relaciona significativamente entre la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022 | <b>VARIABLE 2:</b><br>Calidad de servicios<br><br><b>Dimensiones</b><br>- Elementos Tangibles<br>- Fiabilidad<br>- Capacidad de respuesta<br>- Seguridad | 174 servidores administrativos.<br>Muestra: 120 Servidores Administrativo<br><br><b>Técnicas:</b> encuesta,<br><br><b>Instrumentos:</b> cuestionario de encuesta<br><b>Método de análisis de datos:</b> Estadístico descriptivo con apoyo de SPSS y Excel<br><br>Coeficiente de correlación de Spearman |

## Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

| MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES    |   |  |                        |                                    |  |
|--|---|--|------------------------|------------------------------------|--|
| VARIABLES                                    | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | DIMENSIÓN              | INDICADORES                        | VALORACIÓN FINAL   |
| <b>VARIABLE 1:</b><br>Gestión administrativa | (González Rodríguez, Viteri Intriago, Izquierdo Morán, & Verdezoto Cordova, 2020)La gestión administrativa como elemento fundamental dentro de la administración, y aspecto aglutinador y sistémico, han sido el soporte y sostén del desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico del planeta en los últimos siglos y en especial las últimas décadas. La gestión administrativa es un proceso que contempla cuatro funciones fundamentales: planificación, organización, dirección y control | Para la presente investigación se recolectara datos mediante una encuesta con un cuestionario estructurado, teniendo en cuenta las dimensiones de Planificación. Organización, dirección. control procesos de administradores del gobierno Regional                                | Planificación          | Plan estratégico                   | Nunca(1) Casi Nunca (2), A veces (3) Casi siempre(4) siempre (5) |
|  |   |  |                        | Plan operativo                     |  |
|  |   |  |                        | Acciones específicas               |  |
|  |   |  |                        | Documentación de gestión (MOF ROF) |  |
|  |   |  | Organización           | Estructura Orgánica                |  |
|  |   |  |                        | Coordinación efectiva              |  |
|  |   |  |                        | Funciones administrativas          |  |
|  |   |  | Dirección              | Liderazgo                          |  |
|  |   |  |                        | Motivación                         |  |
|  |   |  |                        | Trabajo                            |  |
|  |   |  | Control                | Evaluación                         |  |
|  |   |  |                        | Supervisión                        |  |
|  |   |  |                        | Capacitación                       |  |
| Metas  |   |  |                        |                                    |  |
| <b>VARIABLE 2:</b><br>Calidad de servicios   | Según (Yrigoyen Yrigoyen, 2019) Es un concepto que deriva de la propia definición de calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, como aptitud de uso. Antes de abordar la definición de la Calidad de Servicio, es pertinente hacer algunas precisiones   | Para la presente investigación se recolectara datos mediante una encuesta con un cuestionario estructurado, teniendo en cuenta las dimensiones de Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta y seguridad con lo que brindan los administradores del gobierno Regional | Elementos Tangibles    | Oficina acondicionadas             | Nunca(1) Casi Nunca (2), A veces (3) Casi siempre(4) siempre (5) |
|  |   |  |                        | Equipamiento                       |  |
|  |   |  |                        | Infraestructura                    |  |
|  |   |  |                        | Limpieza                           |  |
|  |   |  | Fiabilidad             | Atención den orden                 |  |
|  |   |  |                        | Atención personalizada             |  |
|  |   |  |                        | Trato                              |  |
|  |   |  |                        | Atención igualitaria               |  |
|  |   |  | Capacidad de respuesta | Solución de problema               |  |
|  |   |  |                        | Amabilidad                         |  |
|  |   |  |                        | Aclaración de deudas               |  |
|  |   |  | Seguridad              | Servicios a la brevedad            |  |
|  |   |  |                        | Confianza                          |  |
| Respuesta la privacidad                      |   |  |                        |                                    |  |
| Tramitas                                     |   |  |                        |                                    |  |
|  | Disposición de tiempo   |  |                        |                                    |  |

### Anexo 03: Matriz de instrumentos

| MATRIZ DE INSTRUMENTOS                |               |                                    |          |      |  |
|---------------------------------------|---------------|------------------------------------|----------|------|--|
| VARIABLES                             | DIMENSIÓN     | INDICADORES                        | N° ÍTEMS | %    | ÍTEMS  |
| VARIABLE 1:<br>Gestión administrativa | Planificación | Plan estratégico                   | 1        | 3.0% | ¿El plan estratégico institucional del Gobierno Regional fue trabajado o actualizado y aprobado, por el equipo de la institución?                              |
|                                       |               | Plan operativo                     | 2        | 3%   | ¿La institución cuenta con un plan operativo actualizado y logra cumplir con las necesidades requeridas en sus actividades?                                    |
|                                       |               | Acciones específicas               | 3        | 3%   | ¿La gestión administrativa desarrolla labores específicas para el logro de sus objetivos?  |
|                                       |               | Documentación de gestión (MOF ROF) | 4        | 3%   | ¿El desempeño de funciones se encuentra acorde con la gestión documentaria del ROF, MOF, etc.?   |
|                                       | Organización  | Estructura Orgánica                | 5        | 3%   | ¿Se cuenta con una Estructura Orgánica que este adecuada y actualizada para el desarrollo de sus funciones?  |
|                                       |               | Coordinación efectiva              | 6        | 3%   | ¿El personal administrativo realiza coordinación efectiva y constantes con diferentes áreas para lograr los objetivos trazados?                                |
|                                       |               | Funciones administrativas          | 7        | 3%   | ¿El cumplimiento de las funciones administrativas es orgánica, jerárquica y dinámica para el desarrollo regional?  |
|                                       | Dirección     | Liderazgo                          | 8        | 3%   | ¿Existe liderazgo por parte de cada colaborador dentro de la institución?  |
|                                       |               | Motivación                         | 9        | 3%   | ¿Los servidores se sienten motivados para realizar sus actividades o sus funciones?  |
|                                       |               | Trabajo                            | 10       | 3%   | ¿Los servidores administrativos practican trabajo de forma oportuno y toma decisiones oportunas para realizar sus actividades a favor del desarrollo Regional? |
|                                       | Control       | Evaluación                         | 11       | 3%   | ¿Se realiza evaluación y control del desempeño de las funciones del trabajador?  |
|                                       |               | Supervisión                        | 12       | 3%   | ¿Se controla y supervisa las funciones que desarrolla el área administrativa?  |
|                                       |               | Capacitación                       | 13       | 3%   | ¿Se brinda capacitación acorde a sus competencias del personal que labora y servicios que presta al usuario?   |

|                                     |                        |                         |    |      |   |
|-------------------------------------|------------------------|-------------------------|----|------|---|
|                                     |                        | Metas                   | 14 | 3%   | ¿Se tiene establecida las metas para cada área dentro de sus necesidades?                                   |
| Variable 2:<br>Calidad de servicios | Elementos Tangibles    | Oficina acondicionadas  | 15 | 3.5% | ¿Se entrega el confort a los usuarios y a los servidores para que realicen sus actividades diarias?         |
|                                     |                        | Equipamiento            | 16 | 3.5% | ¿La institución cuenta con equipos modernos y operativos?   |
|                                     |                        | Infraestructura         | 17 | 3.5% | ¿Las infraestructuras se encuentran adecuadas para laborar adecuadamente en la institución?                 |
|                                     |                        | Limpieza                | 18 | 3.5% | ¿Los servidores de limpieza mantienen de forma limpia sus ambientes y están presentables ante sus usuarios? |
|                                     | Fiabilidad             | Atención den orden      | 19 | 3.5% | ¿Los colaboradores atienden en orden y respetan el orden de llegada de los usuarios?                        |
|                                     |                        | Atención personalizada  | 20 | 3.5% | ¿La atención se proporciona en forma personalizada?   |
|                                     |                        | Trato                   | 21 | 3.5% | ¿Se mantiene un trato de cordialidad e interés para con los usuarios?                                       |
|                                     |                        | Atención igualitaria    | 22 | 3.5% | ¿El brinda una atención igualitaria a todos los usuarios?   |
|                                     |                        | Solución de problema    | 23 | 3.5% | ¿Se tiene la capacidad de solucionar los conflictos dentro del plazo establecido por parte del personal?    |
|                                     | Capacidad de respuesta | Amabilidad              | 24 | 3.5% | ¿El personal atiende los servicios con amabilidad a todos los usuarios?                                     |
|                                     |                        | Aclaración de dudas     | 25 | 3.5% | ¿El personal aclara sus dudas e inquietudes del usuario?  |
|                                     |                        | Servicios a la brevedad | 26 | 3.5% | ¿El personal atiende al usuario en breve tiempo?  |
|                                     | Seguridad              | Confianza               | 27 | 3.5% | ¿Se les brinda confianza necesaria a los usuarios cuando realiza la atención?                               |
|                                     |                        | Respuesta la privacidad | 28 | 3.5% | ¿Se respeta la privacidad de los usuarios cuando se realiza la atención?                                    |
|                                     |                        | Tramitas                | 29 | 3.5% | ¿El servidor administrativo cumple con los estándares de calidad al realizar los trámites documentarios?    |
|                                     |                        | Disposición de tiempo   | 30 | 3.0% | ¿El personal dispone tiempo necesario para atenderlo?   |
| Total                               |                        |                         | 30 | 100% |   |

## Anexo 04: Instrumento de investigación

### CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Sr. /Srta.

Solicito tenga a bien de resolver el presente cuestionario, el título nombre del proyecto de investigación es **“Gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en el gobierno regional al 2022”**, el cual vengo desarrollando el estudio con fines de redacción de tesis, la respuesta es anónima y las alternativas todas son validas, no hay respuesta correcta o incorrecta, suplico la mayor objetividad.

Para responder la valoración es la siguiente:

Nunca(A)      Casi Nunca (B)      A veces (C)      Casi siempre (D)      Siempre (E)

| N° | Ítems  | A | B | C | D | E |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 1  | ¿El plan estratégico institucional del Gobierno Regional fue trabajado o actualizado y aprobado, por el equipo de la institución?                              |   |   |   |   |   |
| 2  | ¿La institución cuenta con un plan operativo actualizado y logra cumplir con las necesidades requeridas en sus actividades?                                    |   |   |   |   |   |
| 3  | ¿La gestión administrativa desarrolla labores específicas para el logro de sus objetivos?  |   |   |   |   |   |
| 4  | ¿El desempeño de funciones se encuentra acorde con la gestión documentaria del ROF, MOF, etc.?   |   |   |   |   |   |
| 5  | ¿Se cuenta con una Estructura Orgánica que este adecuada y actualizada para el desarrollo de sus funciones?  |   |   |   |   |   |
| 6  | ¿El personal administrativo realiza coordinación efectiva y constantes con diferentes áreas para lograr los objetivos trazados?                                |   |   |   |   |   |
| 7  | ¿El cumplimiento de las funciones administrativas es orgánica, jerárquica y dinámica para el desarrollo regional?  |   |   |   |   |   |
| 8  | ¿Existe liderazgo por parte de cada colaborador dentro de la institución?  |   |   |   |   |   |
| 9  | ¿Los servidores se sienten motivados para realizar sus actividades o sus funciones?  |   |   |   |   |   |
| 10 | ¿Los servidores administrativos practican trabajo de forma oportuno y toma decisiones oportunas para realizar sus actividades a favor del desarrollo Regional? |   |   |   |   |   |
| 11 | ¿Se realiza evaluación y control del desempeño de las funciones del trabajador?  |   |   |   |   |   |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 12 | ¿Se controla y supervisa las funciones que desarrolla el área administrativa?                                |  |  |  |  |  |
| 13 | ¿Se brinda capacitación acorde a sus competencias del personal que labora y servicios que presta al usuario? |  |  |  |  |  |
| 14 | ¿Se tiene establecida las metas para cada área dentro de sus necesidades?                                    |  |  |  |  |  |
| 15 | ¿Se entrega el confort a los usuarios y a los servidores para que realicen sus actividades diarias?          |  |  |  |  |  |
| 16 | ¿La institución cuenta con equipos modernos y operativos?  |  |  |  |  |  |
| 17 | ¿Las infraestructuras se encuentran adecuadas para laborar adecuadamente en la institución?                  |  |  |  |  |  |
| 18 | ¿Los servidores de limpieza mantienen de forma limpia sus ambientes y están presentables ante sus usuarios?  |  |  |  |  |  |
| 19 | ¿Los colaboradores atienden en orden y respetan el orden de llegada de los usuarios?                         |  |  |  |  |  |
| 20 | ¿La atención se proporciona en forma personalizada?  |  |  |  |  |  |
| 21 | ¿Se mantiene un trato de cordialidad e interés para con los usuarios?  |  |  |  |  |  |
| 22 | ¿El brinda una atención igualitaria a todos los usuarios?  |  |  |  |  |  |
| 23 | ¿Se tiene la capacidad de solucionar los conflictos dentro del plazo establecido por parte del personal?     |  |  |  |  |  |
| 24 | ¿El personal atiende los servicios con amabilidad a todos los usuarios?                                      |  |  |  |  |  |
| 25 | ¿El personal aclara sus dudas e inquietudes del usuario?   |  |  |  |  |  |
| 26 | ¿El personal atiende al usuario en breve tiempo?   |  |  |  |  |  |
| 27 | ¿Se les brinda confianza necesaria a los usuarios cuando realiza la atención?                                |  |  |  |  |  |
| 28 | ¿Se respeta la privacidad de los usuarios cuando se realiza la atención?                                     |  |  |  |  |  |
| 29 | ¿El servidor administrativo cumple con los estándares de calidad al realizar los trámites documentarios?     |  |  |  |  |  |
| 30 | ¿El personal dispone tiempo necesario para atenderlo?  |  |  |  |  |  |

## Anexo 05: Validez de los instrumentos (Juicio de expertos)

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a):

Dr. Jean Carlos Zapata Rojas

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede TRUJILLO-MGP, promoción 2022, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión Administrativa y calidad de servicio del usuario en el gobierno regional al 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



---

Lic. Wilfredo Ipenza Barrientos  
DNI: 31043115



**TÍTULO:** Gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en el gobierno regional al 2022

| VARIABLE                           | DIMENSION     | INDICADOR                          | N° | Ítems   | OPCIÓN DE RESPUESTA |            |         |              |         | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                   |   |  |   |  |    |                                       |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|------------------------------------|---------------|------------------------------------|----|---|---------------------|------------|---------|--------------|---------|---|---|--|---|--|----|---------------------------------------|----|-----------------------------------|
|                                    |               |                                    |    |   | Nunca               | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN |   | RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR |   | RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS |    | RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA RESPUESTA |    |                                   |
|                                    |               |                                    |    |   |                     |            |         |              |         | 1   | 2 | 3  | 4 | 5                                      | SI | NO                                    | SI |                                   |
| VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | PLANIFICACIÓN | Plan estratégico                   | 1  | ¿El plan estratégico institucional del Gobierno Regional fue trabajado o actualizado y aprobado, por el equipo de la institución? |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                      |    | X                                     |    |                                   |
|                                    |               | Plan operativo                     | 2  | ¿La institución cuenta con un plan operativo actualizado y logra cumplir con las necesidades requeridas en sus actividades?       |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                      |    | X                                     |    |                                   |
|                                    |               | Acciones específicas               | 3  | ¿La gestión administrativa desarrolla labores específicas para el logro de sus objetivos?   |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                      |    | X                                     |    |                                   |
|                                    |               | Documentación de gestión (MOF ROF) | 4  | ¿El desempeño de funciones se encuentra acorde con la gestión documentaria del ROF, MOF, etc.?                                    |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                      |    | X                                     |    |                                   |
|                                    | ORGANIZACIÓN  | Estructura Orgánica                | 5  | ¿Se cuenta con una estructura orgánica que este adecuada y actualizada para el desarrollo de sus funciones?                       |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                      |    | X                                     |    |                                   |
|                                    |               | Coordinación efectiva              | 6  | ¿El personal administrativo realiza coordinación efectiva y constantes con diferentes áreas para lograr los objetivos trazados?   |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                      |    | X                                     |    |                                   |
|                                    |               | Funciones administrativas          | 7  | ¿El cumplimiento de las funciones administrativas es orgánica, jerárquica y dinámica para el desarrollo regional?                 |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                      |    | X                                     |    |                                   |

| VARIABLE                           | DIMENSION | INDICADOR    | N° | Ítems  | OPCIÓN DE RESPUESTA |            |         |              |         | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                   |   |  |   |                                       |    |                                       |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|------------------------------------|-----------|--------------|----|--|---------------------|------------|---------|--------------|---------|---|---|--|---|---------------------------------------|----|---------------------------------------|----|-----------------------------------|
|                                    |           |              |    |  | Nunca               | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN |   | RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR |   | RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM |    | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA |    |                                   |
|                                    |           |              |    |  |                     |            |         |              |         | 1   | 2 | 3  | 4 | 5                                     | SI | NO                                    | SI |                                   |
| VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | DIRECCIÓN | Liderazgo    | 8  | ¿Existe liderazgo por parte de cada colaborador dentro de la institución?  |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                    |           | Motivación   | 9  | ¿Los servidores se sienten motivados para realizar sus actividades o sus funciones?  |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                    |           | Trabajo      | 10 | ¿Los servidores administrativos practican trabajo de forma oportuno y toma decisiones oportunas para realizar sus actividades a favor del desarrollo regional? |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                    | CONTROL   | Evaluación   | 11 | ¿Se realiza evaluación y control del desempeño de las funciones del trabajador?  |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                    |           | Supervisión  | 12 | ¿Se controla y supervisa las funciones que desarrolla el área administrativa?  |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                    |           | Capacitación | 13 | ¿Se brinda capacitación acorde a sus competencias del personal que labora y servicios que presta al usuario?   |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                    |           | Metas        | 14 | ¿Se tiene establecida las metas para cada área dentro de sus necesidades?  |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                     |    | X                                     |    |                                   |

| VARIABLE                         | DIMENSION           | INDICADOR              | N° | Ítems   | OPCIÓN DE RESPUESTA |            |         |              |         | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                   |   |  |   |                                       |    |                                       |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|----------------------------------|---------------------|------------------------|----|---|---------------------|------------|---------|--------------|---------|---|---|--|---|---------------------------------------|----|---------------------------------------|----|-----------------------------------|
|                                  |                     |                        |    |   | Nunca               | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre | RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION |   | RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR |   | RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM |    | RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA |    |                                   |
|                                  |                     |                        |    |   |                     |            |         |              |         | 1   | 2 | 3  | 4 | 5                                     | SI | NO                                    | SI |                                   |
| VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIOS | ELEMENTOS TANGIBLES | Oficina acondicionadas | 15 | ¿Se entrega el confort a los usuarios y a los servidores para que realicen sus actividades diarias?         |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                  |                     | Equipamiento           | 16 | ¿La institución cuenta con equipos modernos y operativos?   |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                  |                     | Infraestructura        | 17 | ¿Las infraestructuras se encuentran adecuadas para laborar adecuadamente en la institución?                 |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                  |                     | Limpieza               | 18 | ¿Los servidores de limpieza mantienen de forma limpia sus ambientes y están presentables ante sus usuarios? |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                  |                     | Atención en orden      | 19 | ¿Los colaboradores atienden en orden y respetan el orden de llegada de los usuarios?                        |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                  | FIABILIDAD          | Atención personalizada | 20 | ¿La atención se proporciona en forma personalizada?   |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                  |                     | Trato                  | 21 | ¿Se mantiene un trato de cordialidad e interés para con los usuarios?                                       |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                  |                     | Atención igualitaria   | 22 | ¿El brinda una atención igualitaria a todos los usuarios?   |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                  |                     | Solución de problema   | 23 | ¿Se tiene la capacidad de solucionar los conflictos dentro del plazo establecido por parte del personal?    |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                     |    | X                                     |    |                                   |

| VARIABLE                         | DIMENSION              | INDICADOR               | N° | Ítems  | OPCIÓN DE RESPUESTA |            |         |              |         | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                   |    |  |    |                                       |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |                                       |
|----------------------------------|------------------------|-------------------------|----|--|---------------------|------------|---------|--------------|---------|---|----|--|----|---------------------------------------|----|-----------------------------------|---------------------------------------|
|                                  |                        |                         |    |  | Nunca               | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN |    | RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR |    | RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM |    |                                   | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA |
|                                  |                        |                         |    |  |                     |            |         |              |         | SI  | NO | SI   | NO | SI                                    | NO |                                   |                                       |
| 1                                | 2                      | 3                       | 4  | 5  | SI                  | NO         | SI      | NO           | SI      | NO  | SI | NO   |    |                                       |    |                                   |                                       |
| VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIOS | CAPACIDAD DE RESPUESTA | Amabilidad              | 24 | ¿El personal atiende los servicios con amabilidad a todos los usuarios?                                  |                     |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                     |    |                                   |                                       |
|                                  |                        | Aclaración de deudas    | 25 | ¿El personal aclara sus dudas e inquietudes del usuario?   |                     |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                     |    |                                   |                                       |
|                                  |                        | Servicios a la brevedad | 26 | ¿El personal atiende al usuario en breve tiempo?   |                     |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                     |    |                                   |                                       |
|                                  | SEGURIDAD              | Confianza               | 27 | ¿Se les brinda confianza necesaria a los usuarios cuando realiza la atención?                            |                     |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                     |    |                                   |                                       |
|                                  |                        | Respuesta la privacidad | 28 | ¿Se respeta la privacidad de los usuarios cuando se realiza la atención?                                 |                     |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                     |    |                                   |                                       |
|                                  |                        | Tramitas                | 29 | ¿El servidor administrativo cumple con los estándares de calidad al realizar los trámites documentarios? |                     |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                     |    |                                   |                                       |
|                                  |                        | Disposición de tiempo   | 30 | ¿El personal dispone tiempo necesario para atenderlo?  |                     |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                     |    |                                   |                                       |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. JEAN ZAPATA ROJAS        **DNI: 25820150**

**Especialidad del validador: DOCTOR EN EDUCACIÓN**

**29 de MAYO del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a):

Dr. Eleuterio Morales Ríos

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede TRUJILLO-MGP, promoción 2022, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión Administrativa y calidad de servicio del usuario en el gobierno regional al 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



---

Lic. Wilfredo Ipenza Barrientos  
DNI: 31043115

**TÍTULO:** Gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en el gobierno regional al 2022

| VARIABLE                           | DIMENSION     | INDICADOR                          | N° | Ítems   | OPCIÓN DE RESPUESTA |            |         |              |         | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                   |   |  |   |  |    |                                       |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|------------------------------------|---------------|------------------------------------|----|---|---------------------|------------|---------|--------------|---------|---|---|--|---|--|----|---------------------------------------|----|-----------------------------------|
|                                    |               |                                    |    |   | Nunca               | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN |   | RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR |   | RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS |    | RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA RESPUESTA |    |                                   |
|                                    |               |                                    |    |   |                     |            |         |              |         | 1   | 2 | 3  | 4 | 5                                      | SI | NO                                    | SI |                                   |
| VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | PLANIFICACIÓN | Plan estratégico                   | 1  | ¿El plan estratégico institucional del Gobierno Regional fue trabajado o actualizado y aprobado, por el equipo de la institución? |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                      |    | X                                     |    |                                   |
|                                    |               | Plan operativo                     | 2  | ¿La institución cuenta con un plan operativo actualizado y logra cumplir con las necesidades requeridas en sus actividades?       |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                      |    | X                                     |    |                                   |
|                                    |               | Acciones específicas               | 3  | ¿La gestión administrativa desarrolla labores específicas para el logro de sus objetivos?   |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                      |    | X                                     |    |                                   |
|                                    |               | Documentación de gestión (MOF ROF) | 4  | ¿El desempeño de funciones se encuentra acorde con la gestión documentaria del ROF, MOF, etc.?                                    |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                      |    | X                                     |    |                                   |
|                                    | ORGANIZACIÓN  | Estructura Orgánica                | 5  | ¿Se cuenta con una estructura orgánica que este adecuada y actualizada para el desarrollo de sus funciones?                       |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                      |    | X                                     |    |                                   |
|                                    |               | Coordinación efectiva              | 6  | ¿El personal administrativo realiza coordinación efectiva y constantes con diferentes áreas para lograr los objetivos trazados?   |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                      |    | X                                     |    |                                   |
|                                    |               | Funciones administrativas          | 7  | ¿El cumplimiento de las funciones administrativas es orgánica, jerárquica y dinámica para el desarrollo regional?                 |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                      |    | X                                     |    |                                   |

| VARIABLE                           | DIMENSION | INDICADOR    | N° | Ítems  | OPCIÓN DE RESPUESTA |            |         |              |         | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                   |   |  |   |                                       |    |                                       |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|------------------------------------|-----------|--------------|----|--|---------------------|------------|---------|--------------|---------|---|---|--|---|---------------------------------------|----|---------------------------------------|----|-----------------------------------|
|                                    |           |              |    |  | Nunca               | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN |   | RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR |   | RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM |    | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA |    |                                   |
|                                    |           |              |    |  |                     |            |         |              |         | 1   | 2 | 3  | 4 | 5                                     | SI | NO                                    | SI |                                   |
| VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | DIRECCIÓN | Liderazgo    | 8  | ¿Existe liderazgo por parte de cada colaborador dentro de la institución?  |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                    |           | Motivación   | 9  | ¿Los servidores se sienten motivados para realizar sus actividades o sus funciones?  |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                    |           | Trabajo      | 10 | ¿Los servidores administrativos practican trabajo de forma oportuno y toma decisiones oportunas para realizar sus actividades a favor del desarrollo regional? |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                    | CONTROL   | Evaluación   | 11 | ¿Se realiza evaluación y control del desempeño de las funciones del trabajador?  |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                    |           | Supervisión  | 12 | ¿Se controla y supervisa las funciones que desarrolla el área administrativa?  |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                    |           | Capacitación | 13 | ¿Se brinda capacitación acorde a sus competencias del personal que labora y servicios que presta al usuario?   |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                    |           | Metas        | 14 | ¿Se tiene establecida las metas para cada área dentro de sus necesidades?  |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                     |    | X                                     |    |                                   |



| VARIABLE                         | DIMENSION           | INDICADOR              | N° | Ítems   | OPCIÓN DE RESPUESTA |            |         |              |         | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                   |   |  |   |                                       |    |                                       |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|----------------------------------|---------------------|------------------------|----|---|---------------------|------------|---------|--------------|---------|---|---|--|---|---------------------------------------|----|---------------------------------------|----|-----------------------------------|
|                                  |                     |                        |    |   | Nunca               | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN |   | RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR |   | RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM |    | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA |    |                                   |
|                                  |                     |                        |    |   |                     |            |         |              |         | 1   | 2 | 3  | 4 | 5                                     | SI | NO                                    | SI |                                   |
| VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIOS | ELEMENTOS TANGIBLES | Oficina acondicionadas | 15 | ¿Se entrega el confort a los usuarios y a los servidores para que realicen sus actividades diarias?         |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                  |                     | Equipamiento           | 16 | ¿La institución cuenta con equipos modernos y operativos?   |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                  |                     | Infraestructura        | 17 | ¿Las infraestructuras se encuentran adecuadas para laborar adecuadamente en la institución?                 |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                  |                     | Limpieza               | 18 | ¿Los servidores de limpieza mantienen de forma limpia sus ambientes y están presentables ante sus usuarios? |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                  |                     | Atención en orden      | 19 | ¿Los colaboradores atienden en orden y respetan el orden de llegada de los usuarios?                        |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                  | FIABILIDAD          | Atención personalizada | 20 | ¿La atención se proporciona en forma personalizada?   |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                  |                     | Trato                  | 21 | ¿Se mantiene un trato de cordialidad e interés para con los usuarios?                                       |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                  |                     | Atención igualitaria   | 22 | ¿El brinda una atención igualitaria a todos los usuarios?   |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                  |                     | Solución de problema   | 23 | ¿Se tiene la capacidad de solucionar los conflictos dentro del plazo establecido por parte del personal?    |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                     |    | X                                     |    |                                   |

| VARIABLE                         | DIMENSION              | INDICADOR               | N° | Ítems  | OPCIÓN DE RESPUESTA |            |         |              |         | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                   |    |  |    |                                       |    |                                       |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|----------------------------------|------------------------|-------------------------|----|--|---------------------|------------|---------|--------------|---------|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---------------------------------------|----|-----------------------------------|
|                                  |                        |                         |    |  | Nunca               | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN |    | RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR |    | RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM |    | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA |    |                                   |
|                                  |                        |                         |    |  |                     |            |         |              |         | SI  | NO | SI   | NO | SI                                    | NO | SI                                    | NO |                                   |
|                                  |                        |                         |    |  | 1                   | 2          | 3       | 4            | 5       |   |    |  |    |                                       |    |                                       |    |                                   |
| VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIOS | CAPACIDAD DE RESPUESTA | Amabilidad              | 24 | ¿El personal atiende los servicios con amabilidad a todos los usuarios?                                  |                     |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                  |                        | Aclaración de deudas    | 25 | ¿El personal aclara sus dudas e inquietudes del usuario?   |                     |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                  |                        | Servicios a la brevedad | 26 | ¿El personal atiende al usuario en breve tiempo?   |                     |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                  | SEGURIDAD              | Confianza               | 27 | ¿Se les brinda confianza necesaria a los usuarios cuando realiza la atención?                            |                     |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                  |                        | Respuesta la privacidad | 28 | ¿Se respeta la privacidad de los usuarios cuando se realiza la atención?                                 |                     |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                  |                        | Tramitas                | 29 | ¿El servidor administrativo cumple con los estándares de calidad al realizar los trámites documentarios? |                     |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                  |                        | Disposición de tiempo   | 30 | ¿El personal dispone tiempo necesario para atenderlo?  |                     |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                     |    | X                                     |    |                                   |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. MORALES RÍOS ELEUTERIO            **DNI: 31302058**

**Especialidad del validador:** Dr. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**30 de MAYO del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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



DNI: 31302058

-----  
**Firma del Experto Informante.**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a):

Mg. Wilbert Alfonso Molero Echegaray

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede TRUJILLO-MGP, promoción 2022, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión Administrativa y calidad de servicio del usuario en el gobierno regional al 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



---

Lic. Wilfredo Ipenza Barrientos  
DNI: 31043115

**TÍTULO:** Gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en el gobierno regional al 2022

| VARIABLE                           | DIMENSION     | INDICADOR                          | N° | Ítems   | OPCIÓN DE RESPUESTA |            |         |              |         | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                   |   |  |   |  |    |                                       |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|------------------------------------|---------------|------------------------------------|----|---|---------------------|------------|---------|--------------|---------|---|---|--|---|--|----|---------------------------------------|----|-----------------------------------|
|                                    |               |                                    |    |   | Nunca               | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN |   | RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR |   | RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS |    | RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA RESPUESTA |    |                                   |
|                                    |               |                                    |    |   |                     |            |         |              |         | 1   | 2 | 3  | 4 | 5                                      | SI | NO                                    | SI |                                   |
| VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | PLANIFICACIÓN | Plan estratégico                   | 1  | ¿El plan estratégico institucional del Gobierno Regional fue trabajado o actualizado y aprobado, por el equipo de la institución? |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                      |    | X                                     |    |                                   |
|                                    |               | Plan operativo                     | 2  | ¿La institución cuenta con un plan operativo actualizado y logra cumplir con las necesidades requeridas en sus actividades?       |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                      |    | X                                     |    |                                   |
|                                    |               | Acciones específicas               | 3  | ¿La gestión administrativa desarrolla labores específicas para el logro de sus objetivos?   |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                      |    | X                                     |    |                                   |
|                                    |               | Documentación de gestión (MOF ROF) | 4  | ¿El desempeño de funciones se encuentra acorde con la gestión documentaria del ROF, MOF, etc.?                                    |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                      |    | X                                     |    |                                   |
|                                    | ORGANIZACIÓN  | Estructura Orgánica                | 5  | ¿Se cuenta con una estructura orgánica que este adecuada y actualizada para el desarrollo de sus funciones?                       |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                      |    | X                                     |    |                                   |
|                                    |               | Coordinación efectiva              | 6  | ¿El personal administrativo realiza coordinación efectiva y constantes con diferentes áreas para lograr los objetivos trazados?   |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                      |    | X                                     |    |                                   |
|                                    |               | Funciones administrativas          | 7  | ¿El cumplimiento de las funciones administrativas es orgánica, jerárquica y dinámica para el desarrollo regional?                 |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                      |    | X                                     |    |                                   |

| VARIABLE                           | DIMENSION | INDICADOR    | N° | Ítems  | OPCIÓN DE RESPUESTA |            |         |              |         | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                   |   |  |   |                                       |    |                                       |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|------------------------------------|-----------|--------------|----|--|---------------------|------------|---------|--------------|---------|---|---|--|---|---------------------------------------|----|---------------------------------------|----|-----------------------------------|
|                                    |           |              |    |  | Nunca               | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN |   | RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR |   | RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM |    | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA |    |                                   |
|                                    |           |              |    |  |                     |            |         |              |         | 1   | 2 | 3  | 4 | 5                                     | SI | NO                                    | SI |                                   |
| VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | DIRECCIÓN | Liderazgo    | 8  | ¿Existe liderazgo por parte de cada colaborador dentro de la institución?  |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                    |           | Motivación   | 9  | ¿Los servidores se sienten motivados para realizar sus actividades o sus funciones?  |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                    |           | Trabajo      | 10 | ¿Los servidores administrativos practican trabajo de forma oportuno y toma decisiones oportunas para realizar sus actividades a favor del desarrollo regional? |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                    | CONTROL   | Evaluación   | 11 | ¿Se realiza evaluación y control del desempeño de las funciones del trabajador?  |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                    |           | Supervisión  | 12 | ¿Se controla y supervisa las funciones que desarrolla el área administrativa?  |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                    |           | Capacitación | 13 | ¿Se brinda capacitación acorde a sus competencias del personal que labora y servicios que presta al usuario?   |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                    |           | Metas        | 14 | ¿Se tiene establecida las metas para cada área dentro de sus necesidades?  |                     |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                     |    | X                                     |    |                                   |

| VARIABLE                         | DIMENSION           | INDICADOR              | N° | Ítems   | OPCIÓN DE RESPUESTA |            |         |              |         | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                   |    |  |    |                                       |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |                                       |    |
|----------------------------------|---------------------|------------------------|----|---|---------------------|------------|---------|--------------|---------|---|----|--|----|---------------------------------------|----|-----------------------------------|---------------------------------------|----|
|                                  |                     |                        |    |   | Nunca               | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN |    | RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR |    | RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM |    |                                   | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA |    |
|                                  |                     |                        |    |   | 1                   | 2          | 3       | 4            | 5       | SI  | NO | SI   | NO | SI                                    | NO |                                   | SI                                    | NO |
| VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIOS | ELEMENTOS TANGIBLES | Oficina acondicionadas | 15 | ¿Se entrega el confort a los usuarios y a los servidores para que realicen sus actividades diarias?         |                     |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                     |    |                                   |                                       |    |
|                                  |                     | Equipamiento           | 16 | ¿La institución cuenta con equipos modernos y operativos?   |                     |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                     |    |                                   |                                       |    |
|                                  |                     | Infraestructura        | 17 | ¿Las infraestructuras se encuentran adecuadas para laborar adecuadamente en la institución?                 |                     |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                     |    |                                   |                                       |    |
|                                  |                     | Limpieza               | 18 | ¿Los servidores de limpieza mantienen de forma limpia sus ambientes y están presentables ante sus usuarios? |                     |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                     |    |                                   |                                       |    |
|                                  |                     | Atención en orden      | 19 | ¿Los colaboradores atienden en orden y respetan el orden de llegada de los usuarios?                        |                     |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                     |    |                                   |                                       |    |
|                                  | FIABILIDAD          | Atención personalizada | 20 | ¿La atención se proporciona en forma personalizada?   |                     |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                     |    |                                   |                                       |    |
|                                  |                     | Trato                  | 21 | ¿Se mantiene un trato de cordialidad e interés para con los usuarios?                                       |                     |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                     |    |                                   |                                       |    |
|                                  |                     | Atención igualitaria   | 22 | ¿El brinda una atención igualitaria a todos los usuarios?   |                     |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                     |    |                                   |                                       |    |
|                                  |                     | Solución de problema   | 23 | ¿Se tiene la capacidad de solucionar los conflictos dentro del plazo establecido por parte del personal?    |                     |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                     |    |                                   |                                       |    |

| VARIABLE                         | DIMENSION              | INDICADOR               | N° | Ítems  | OPCIÓN DE RESPUESTA |            |         |              |         | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                   |    |  |    |                                       |    |                                       |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|----------------------------------|------------------------|-------------------------|----|--|---------------------|------------|---------|--------------|---------|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---------------------------------------|----|-----------------------------------|
|                                  |                        |                         |    |  | Nunca               | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN |    | RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR |    | RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM |    | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA |    |                                   |
|                                  |                        |                         |    |  |                     |            |         |              |         | SI  | NO | SI   | NO | SI                                    | NO | SI                                    | NO |                                   |
|                                  |                        |                         |    |  | 1                   | 2          | 3       | 4            | 5       |   |    |  |    |                                       |    |                                       |    |                                   |
| VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIOS | CAPACIDAD DE RESPUESTA | Amabilidad              | 24 | ¿El personal atiende los servicios con amabilidad a todos los usuarios?                                  |                     |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                  |                        | Aclaración de deudas    | 25 | ¿El personal aclara sus dudas e inquietudes del usuario?   |                     |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                  |                        | Servicios a la brevedad | 26 | ¿El personal atiende al usuario en breve tiempo?   |                     |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                  | SEGURIDAD              | Confianza               | 27 | ¿Se les brinda confianza necesaria a los usuarios cuando realiza la atención?                            |                     |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                  |                        | Respuesta la privacidad | 28 | ¿Se respeta la privacidad de los usuarios cuando se realiza la atención?                                 |                     |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                  |                        | Tramitas                | 29 | ¿El servidor administrativo cumple con los estándares de calidad al realizar los trámites documentarios? |                     |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                     |    | X                                     |    |                                   |
|                                  |                        | Disposición de tiempo   | 30 | ¿El personal dispone tiempo necesario para atenderlo?  |                     |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                     |    | X                                     |    |                                   |



Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** MG. MOLERO ECHEGARAY WILBERT ALFONSO    **DNI: 31006727**

**Especialidad del validador:** Mg. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

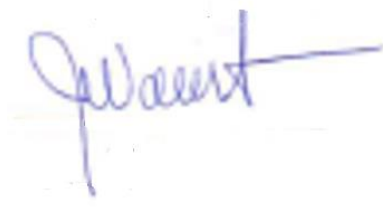
**30 de MAYO del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## Anexo 6: Confiabilidad de los instrumentos de (Alfa de Cronbach)

### Variable de Gestión administrativa

#### Resumen de procesamiento de casos

|       |                       | N   | %     |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Casos | Válido                | 120 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0   | ,0    |
|       | Total                 | 120 | 100,0 |

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

#### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,897             | 14             |

### Variable de Calidad de servicios

#### Resumen de procesamiento de casos

|       |                       | N   | %     |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Casos | Válido                | 120 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0   | ,0    |
|       | Total                 | 120 | 100,0 |

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

#### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,921             | 16             |

## Prueba de normalidad

Prueba de normalidad de normalidad de las variables de Gestión administrativa y la Calidad de servicios

|                        | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |     |      | Shapiro-Wilk |     |      |
|------------------------|---------------------------------|-----|------|--------------|-----|------|
|                        | Estadístico                     | gl  | Sig. | Estadístico  | gl  | Sig. |
| Gestión administrativa | ,330                            | 120 | ,000 | ,807         | 120 | ,000 |
| Calidad de servicios   | ,327                            | 120 | ,000 | ,792         | 120 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como existe más de 100 datos se utiliza la prueba de Kolmogorov-Smirnova, por lo que se utilizara estadística no paramétrica como correlación de Spearman.

## La prueba de hipótesis/ Análisis inferencial bivariado

Rangos de coeficiente de correlación de Spearman

| Valor          | Significado                       |
|----------------|-----------------------------------|
| -0.91 a -1.00  | Correlación negativa perfecta     |
| -0.76 a - 0.90 | Correlación negativa muy fuerte   |
| -0.51 a - 0.75 | Correlación negativa considerable |
| -0.11 a - 0.50 | Correlación negativa media        |
| -0.01 a - 0.10 | Correlación negativa débil        |
| 0.00           | No existe correlación             |
| 0.01 a + 0.10  | Correlación positiva débil        |
| 0.11 a + 0.50  | Correlación positiva media        |
| 0.51 a + 0.75  | Correlación positiva considerable |
| 0.76 a + 0.90  | Correlación positiva muy fuerte   |
| 0.91 a +1.00   | Correlación positiva perfecta     |

Nota: Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación (Quinta ed.). México, D.F., México: MacGraw Hill Elaboración de propia

## Anexo 11. Acceso a la información pública de la institución

### Tabla de correlaciones entre variables y dimensiones

|      |                  | Correlaciones |            |             |         |           |         |
|------|------------------|---------------|------------|-------------|---------|-----------|---------|
|      |                  | Gestión       |            |             |         |           |         |
|      |                  | administra    | Calidad de | Planificaci | Organiz | Dirección | Control |
|      |                  | tiva          | servicios  | ón          | ación   |           |         |
| Rho  | Gestión          | 1,000         | ,924**     | ,913**      | ,929**  | ,991**    | ,984**  |
| de   | administra       |               |            |             |         |           |         |
| Spea | tiva             |               |            |             |         |           |         |
| rman |                  |               |            |             |         |           |         |
|      | Coeficiente de   |               |            |             |         |           |         |
|      | correlación      |               |            |             |         |           |         |
|      | Sig. (bilateral) |               |            |             |         |           |         |
|      | N                | 120           | 120        | 120         | 120     | 120       | 120     |
|      | Coeficiente de   | ,924**        | 1,000      | ,870**      | ,992**  | ,929**    | ,937**  |
|      | correlación      |               |            |             |         |           |         |
|      | Sig. (bilateral) | ,000          | .          | ,000        | ,000    | ,000      | ,000    |
|      | N                | 120           | 120        | 120         | 120     | 120       | 120     |
|      | Coeficiente de   | ,913**        | ,870**     | 1,000       | ,872**  | ,906**    | ,911**  |
|      | correlación      |               |            |             |         |           |         |
|      | Sig. (bilateral) | ,000          | ,000       | .           | ,000    | ,000      | ,000    |
|      | N                | 120           | 120        | 120         | 120     | 120       | 120     |
|      | Coeficiente de   | ,929**        | ,992**     | ,872**      | 1,000   | ,933**    | ,941**  |
|      | correlación      |               |            |             |         |           |         |
|      | Sig. (bilateral) | ,000          | ,000       | ,000        | .       | ,000      | ,000    |
|      | N                | 120           | 120        | 120         | 120     | 120       | 120     |
|      | Coeficiente de   | ,991**        | ,929**     | ,906**      | ,933**  | 1,000     | ,988**  |
|      | correlación      |               |            |             |         |           |         |
|      | Sig. (bilateral) | ,000          | ,000       | ,000        | ,000    | .         | ,000    |
|      | N                | 120           | 120        | 120         | 120     | 120       | 120     |
|      | Coeficiente de   | ,984**        | ,937**     | ,911**      | ,941**  | ,988**    | 1,000   |
|      | correlación      |               |            |             |         |           |         |
|      | Sig. (bilateral) | ,000          | ,000       | ,000        | ,000    | ,000      | .       |
|      | N                | 120           | 120        | 120         | 120     | 120       | 120     |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

## Anexo 6: Base de datos

### Gestión administrativa

| Personal administrativo gobierno regional | Gestión administrativa |   |   |   |       |              |   |   |       |           |   |    |       |         |    | Total |    |       |    |
|---|------------------------|---|---|---|-------|--------------|---|---|-------|-----------|---|----|-------|---------|----|-------|----|-------|----|
|   | Planificación          |   |   |   | Dim 1 | Organización |   |   | Dim 2 | Dirección |   |    | Dim 3 | Control |    |       |    | Dim 4 |    |
|   | 1                      | 2 | 3 | 4 |       | 5            | 6 | 7 |       | 8         | 9 | 10 |       | 11      | 12 |       | 13 |       | 14 |
| 1   | 4                      | 1 | 1 | 2 | 8     | 1            | 2 | 4 | 7     | 3         | 2 | 3  | 8     | 1       | 2  | 1     | 3  | 7     | 30 |
| 2   | 2                      | 3 | 3 | 3 | 11    | 3            | 4 | 4 | 11    | 4         | 2 | 4  | 10    | 3       | 3  | 4     | 4  | 14    | 46 |
| 3   | 3                      | 3 | 4 | 4 | 14    | 5            | 4 | 4 | 13    | 4         | 4 | 4  | 12    | 4       | 4  | 2     | 3  | 13    | 52 |
| 4   | 3                      | 5 | 5 | 5 | 18    | 5            | 4 | 5 | 14    | 4         | 4 | 4  | 12    | 4       | 5  | 5     | 5  | 19    | 63 |
| 5   | 2                      | 5 | 4 | 4 | 15    | 4            | 3 | 3 | 10    | 5         | 5 | 5  | 15    | 5       | 5  | 5     | 5  | 20    | 60 |
| 6   | 3                      | 5 | 5 | 5 | 18    | 5            | 5 | 4 | 14    | 4         | 4 | 4  | 12    | 3       | 4  | 2     | 4  | 13    | 57 |
| 7   | 3                      | 3 | 3 | 2 | 11    | 3            | 5 | 4 | 12    | 3         | 3 | 3  | 9     | 3       | 3  | 3     | 3  | 12    | 44 |
| 8   | 2                      | 5 | 5 | 4 | 16    | 4            | 4 | 4 | 12    | 3         | 4 | 4  | 11    | 4       | 4  | 4     | 5  | 17    | 56 |
| 9   | 1                      | 4 | 4 | 4 | 13    | 4            | 5 | 5 | 14    | 4         | 3 | 5  | 12    | 4       | 3  | 3     | 3  | 13    | 52 |
| 10  | 2                      | 4 | 4 | 4 | 14    | 5            | 4 | 5 | 14    | 4         | 4 | 4  | 12    | 3       | 5  | 4     | 5  | 17    | 57 |
| 11  | 1                      | 1 | 4 | 4 | 10    | 4            | 5 | 4 | 13    | 3         | 4 | 3  | 10    | 4       | 2  | 1     | 1  | 8     | 41 |
| 12  | 2                      | 3 | 4 | 3 | 12    | 3            | 3 | 3 | 9     | 3         | 2 | 3  | 8     | 3       | 3  | 2     | 3  | 11    | 40 |
| 13  | 1                      | 1 | 1 | 1 | 4     | 1            | 1 | 1 | 3     | 3         | 1 | 1  | 5     | 1       | 1  | 1     | 1  | 4     | 16 |
| 14  | 3                      | 5 | 4 | 4 | 16    | 4            | 4 | 4 | 12    | 4         | 4 | 4  | 12    | 4       | 4  | 5     | 5  | 18    | 58 |
| 15  | 2                      | 5 | 5 | 5 | 17    | 5            | 5 | 4 | 14    | 4         | 4 | 4  | 12    | 5       | 5  | 5     | 5  | 20    | 63 |
| 16  | 2                      | 4 | 4 | 4 | 14    | 5            | 4 | 5 | 14    | 4         | 3 | 4  | 11    | 3       | 4  | 4     | 5  | 16    | 55 |
| 17  | 1                      | 4 | 5 | 3 | 13    | 4            | 3 | 4 | 11    | 3         | 3 | 5  | 11    | 4       | 4  | 3     | 4  | 15    | 50 |
| 18  | 1                      | 4 | 4 | 4 | 13    | 5            | 4 | 4 | 13    | 4         | 5 | 4  | 13    | 5       | 4  | 4     | 5  | 18    | 57 |
| 19  | 3                      | 1 | 4 | 3 | 11    | 4            | 5 | 4 | 13    | 3         | 3 | 3  | 9     | 2       | 5  | 2     | 3  | 12    | 45 |
| 20  | 1                      | 2 | 4 | 3 | 10    | 1            | 2 | 3 | 6     | 3         | 2 | 1  | 6     | 2       | 3  | 5     | 2  | 12    | 34 |

|    |   |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |   |    |    |
|----|---|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 21 | 1 | 3 | 2 | 3 | 9  | 1 | 4 | 4 | 9  | 2 | 1 | 2 | 5  | 1 | 1 | 1 | 2 | 5  | 28 |
| 22 | 2 | 5 | 4 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 10 | 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 57 |
| 23 | 2 | 5 | 5 | 5 | 17 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 63 |
| 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 69 |
| 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 70 |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 64 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 2 | 5 | 4 | 11 | 4 | 4 | 4 | 12 | 2 | 4 | 1 | 3 | 10 | 48 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 4 | 5 | 12 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 57 |
| 29 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 51 |
| 30 | 2 | 5 | 4 | 3 | 14 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 3 | 4 | 11 | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 | 52 |
| 31 | 2 | 4 | 4 | 3 | 13 | 3 | 5 | 4 | 12 | 4 | 3 | 5 | 12 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 52 |
| 32 | 3 | 4 | 2 | 3 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 3 | 10 | 2 | 4 | 3 | 4 | 13 | 47 |
| 33 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 5 | 3 | 4 | 12 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 48 |
| 34 | 4 | 5 | 2 | 4 | 15 | 4 | 5 | 3 | 12 | 4 | 3 | 3 | 10 | 2 | 4 | 4 | 4 | 14 | 51 |
| 35 | 3 | 4 | 2 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 52 |
| 36 | 4 | 5 | 3 | 3 | 15 | 4 | 3 | 4 | 11 | 3 | 3 | 3 | 9  | 1 | 3 | 2 | 4 | 10 | 45 |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 4 | 3 | 10 | 2 | 3 | 2 | 4 | 11 | 43 |
| 38 | 1 | 4 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 55 |
| 39 | 2 | 4 | 3 | 1 | 10 | 3 | 4 | 3 | 10 | 2 | 3 | 4 | 9  | 1 | 4 | 1 | 3 | 9  | 38 |
| 40 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 | 3 | 3 | 2 | 5 | 13 | 53 |
| 41 | 2 | 5 | 4 | 3 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 4 | 1 | 4 | 13 | 50 |
| 42 | 3 | 4 | 3 | 1 | 11 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 4 | 3 | 10 | 4 | 3 | 2 | 5 | 14 | 45 |
| 43 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 2 | 11 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 51 |
| 44 | 2 | 3 | 4 | 2 | 11 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 3 | 4 | 10 | 2 | 4 | 2 | 4 | 12 | 44 |
| 45 | 2 | 3 | 3 | 1 | 9  | 4 | 5 | 4 | 13 | 2 | 5 | 3 | 10 | 3 | 3 | 1 | 5 | 12 | 44 |
| 46 | 1 | 4 | 3 | 3 | 11 | 3 | 4 | 3 | 10 | 2 | 4 | 2 | 8  | 2 | 4 | 3 | 4 | 13 | 42 |
| 47 | 2 | 4 | 4 | 2 | 12 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 48 |
| 48 | 3 | 5 | 5 | 4 | 17 | 5 | 4 | 3 | 12 | 3 | 5 | 4 | 12 | 3 | 3 | 2 | 5 | 13 | 54 |

|    |   |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |   |    |    |
|----|---|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 49 | 2 | 3 | 3 | 1 | 9  | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 45 |
| 50 | 1 | 4 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 3 | 12 | 2 | 4 | 3 | 3 | 12 | 51 |
| 51 | 1 | 5 | 4 | 2 | 12 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 46 |
| 52 | 1 | 4 | 3 | 3 | 11 | 4 | 4 | 3 | 11 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 3 | 5 | 16 | 52 |
| 53 | 1 | 3 | 3 | 1 | 8  | 3 | 3 | 5 | 11 | 3 | 3 | 2 | 8  | 2 | 4 | 3 | 4 | 13 | 40 |
| 54 | 2 | 5 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 57 |
| 55 | 1 | 4 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 61 |
| 56 | 1 | 4 | 4 | 3 | 12 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 3 | 11 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 49 |
| 57 | 1 | 4 | 3 | 1 | 9  | 4 | 3 | 5 | 12 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 47 |
| 58 | 2 | 4 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 4 | 11 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 2 | 2 | 4 | 12 | 48 |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 4 | 4 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 8  | 3 | 2 | 1 | 4 | 10 | 41 |
| 60 | 2 | 4 | 3 | 4 | 13 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 2 | 4 | 12 | 45 |
| 61 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 64 |
| 62 | 2 | 4 | 3 | 4 | 13 | 4 | 3 | 4 | 11 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 52 |
| 63 | 1 | 4 | 4 | 4 | 13 | 4 | 3 | 4 | 11 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 56 |
| 64 | 2 | 4 | 5 | 5 | 16 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 60 |
| 65 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 4 | 3 | 10 | 2 | 3 | 4 | 9  | 3 | 2 | 1 | 3 | 9  | 39 |
| 66 | 2 | 5 | 4 | 5 | 16 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 62 |
| 67 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 4 | 3 | 10 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 52 |
| 68 | 2 | 4 | 3 | 3 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 44 |
| 69 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 2 | 4 | 4 | 10 | 5 | 3 | 5 | 5 | 18 | 48 |
| 70 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 5 | 4 | 13 | 3 | 5 | 5 | 13 | 5 | 4 | 3 | 4 | 16 | 57 |
| 71 | 4 | 2 | 3 | 2 | 11 | 3 | 4 | 3 | 10 | 2 | 3 | 4 | 9  | 4 | 2 | 1 | 4 | 11 | 41 |
| 72 | 3 | 4 | 5 | 4 | 16 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 3 | 4 | 4 | 16 | 59 |
| 73 | 2 | 3 | 4 | 3 | 12 | 4 | 3 | 3 | 10 | 2 | 3 | 4 | 9  | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 41 |
| 74 | 1 | 3 | 2 | 4 | 10 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 45 |
| 75 | 2 | 4 | 3 | 3 | 12 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 56 |
| 76 | 2 | 4 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 55 |

|     |   |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |   |    |    |
|-----|---|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 77  | 4 | 5 | 3 | 5 | 17 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 4 | 3 | 10 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 51 |
| 78  | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 54 |
| 79  | 3 | 5 | 5 | 4 | 17 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 3 | 5 | 17 | 61 |
| 80  | 2 | 4 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 49 |
| 81  | 3 | 5 | 5 | 4 | 17 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 61 |
| 82  | 2 | 5 | 4 | 5 | 16 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 61 |
| 83  | 4 | 5 | 4 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 9  | 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 56 |
| 84  | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 4 | 3 | 4 | 11 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 56 |
| 85  | 2 | 3 | 3 | 4 | 12 | 3 | 5 | 4 | 12 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 3 | 4 | 16 | 54 |
| 86  | 2 | 5 | 5 | 4 | 16 | 3 | 3 | 3 | 9  | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 51 |
| 87  | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 3 | 4 | 11 | 3 | 3 | 4 | 10 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 51 |
| 88  | 2 | 5 | 4 | 3 | 14 | 3 | 5 | 4 | 12 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 3 | 4 | 16 | 55 |
| 89  | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 57 |
| 90  | 3 | 4 | 5 | 5 | 17 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 3 | 4 | 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 54 |
| 91  | 2 | 3 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 3 | 11 | 4 | 5 | 4 | 13 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 52 |
| 92  | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 3 | 4 | 4 | 11 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 55 |
| 93  | 2 | 4 | 3 | 4 | 13 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 4 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 44 |
| 94  | 2 | 5 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9  | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 47 |
| 95  | 1 | 4 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 62 |
| 96  | 2 | 5 | 5 | 5 | 17 | 4 | 3 | 4 | 11 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 59 |
| 97  | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 62 |
| 98  | 2 | 4 | 4 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 51 |
| 99  | 2 | 4 | 3 | 3 | 12 | 4 | 3 | 4 | 11 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 55 |
| 100 | 2 | 3 | 3 | 4 | 12 | 4 | 4 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 9  | 2 | 4 | 3 | 4 | 13 | 45 |
| 101 | 3 | 5 | 5 | 5 | 18 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 65 |
| 102 | 1 | 4 | 4 | 4 | 13 | 4 | 3 | 4 | 11 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 59 |
| 103 | 2 | 5 | 4 | 4 | 15 | 3 | 3 | 3 | 9  | 4 | 4 | 5 | 13 | 3 | 5 | 4 | 4 | 16 | 53 |
| 104 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 3 | 4 | 11 | 3 | 3 | 4 | 10 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 53 |



|     |   |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |   |    |    |
|-----|---|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 105 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 3 | 5 | 4 | 12 | 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 5 | 3 | 4 | 17 | 53 |
| 106 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 2 | 4 | 4 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9  | 1 | 2 | 1 | 3 | 7  | 36 |
| 107 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 3 | 4 | 16 | 61 |
| 108 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 3 | 3 | 11 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 59 |
| 109 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 61 |
| 110 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 2 | 5 | 17 | 67 |
| 111 | 1 | 4 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 59 |
| 112 | 2 | 3 | 5 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 54 |
| 113 | 3 | 4 | 5 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 59 |
| 114 | 3 | 5 | 4 | 4 | 16 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 56 |
| 115 | 2 | 4 | 4 | 3 | 13 | 3 | 5 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 54 |
| 116 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 4 | 3 | 2 | 9  | 4 | 3 | 2 | 9  | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 43 |
| 117 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9  | 3 | 4 | 3 | 10 | 1 | 1 | 2 | 4  | 1 | 5 | 1 | 2 | 9  | 32 |
| 118 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 5 | 3 | 4 | 17 | 64 |
| 119 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 60 |
| 120 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 66 |

## Calidad de servicio

| Calidad de servicios |    |    |    |       |            |    |    |    |    |       |                        |    |    |       |           |    |    |    |       |    | Total |
|----------------------|----|----|----|-------|------------|----|----|----|----|-------|------------------------|----|----|-------|-----------|----|----|----|-------|----|-------|
| Elementos Tangibles  |    |    |    | Dim 5 | Fiabilidad |    |    |    |    | Dim 6 | Capacidad de respuesta |    |    | Dim 7 | Seguridad |    |    |    | Dim 8 |    |       |
| 15                   | 16 | 17 | 18 |       | 19         | 20 | 21 | 22 | 23 |       | 24                     | 25 | 26 |       | 27        | 28 | 29 | 30 |       |    |       |
| 3                    | 3  | 4  | 4  | 14    | 4          | 2  | 2  | 2  | 2  | 12    | 2                      | 2  | 2  | 6     | 2         | 3  | 2  | 3  | 10    | 42 |       |
| 3                    | 2  | 3  | 4  | 12    | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  | 20    | 4                      | 4  | 4  | 12    | 2         | 3  | 3  | 4  | 12    | 56 |       |
| 3                    | 3  | 3  | 3  | 12    | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  | 20    | 4                      | 4  | 4  | 12    | 4         | 4  | 4  | 3  | 15    | 59 |       |
| 5                    | 5  | 5  | 4  | 19    | 4          | 5  | 5  | 5  | 5  | 24    | 5                      | 5  | 4  | 14    | 4         | 5  | 5  | 5  | 19    | 76 |       |
| 4                    | 4  | 5  | 5  | 18    | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  | 25    | 5                      | 5  | 5  | 15    | 5         | 5  | 5  | 5  | 20    | 78 |       |
| 3                    | 4  | 3  | 5  | 15    | 5          | 4  | 5  | 5  | 5  | 24    | 5                      | 5  | 5  | 15    | 4         | 5  | 4  | 5  | 18    | 72 |       |
| 3                    | 3  | 2  | 1  | 9     | 3          | 3  | 3  | 3  | 4  | 16    | 3                      | 2  | 3  | 8     | 1         | 2  | 3  | 4  | 10    | 43 |       |
| 4                    | 5  | 5  | 3  | 17    | 3          | 4  | 3  | 3  | 4  | 17    | 3                      | 3  | 4  | 10    | 3         | 3  | 3  | 3  | 12    | 56 |       |
| 3                    | 3  | 3  | 4  | 13    | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  | 20    | 4                      | 4  | 5  | 13    | 5         | 5  | 4  | 4  | 18    | 64 |       |
| 4                    | 5  | 4  | 4  | 17    | 4          | 5  | 4  | 4  | 5  | 22    | 4                      | 4  | 4  | 12    | 4         | 5  | 4  | 3  | 16    | 67 |       |
| 3                    | 5  | 4  | 2  | 14    | 4          | 4  | 4  | 1  | 3  | 16    | 4                      | 4  | 4  | 12    | 4         | 4  | 3  | 3  | 14    | 56 |       |
| 3                    | 3  | 3  | 3  | 12    | 4          | 4  | 3  | 3  | 4  | 18    | 3                      | 3  | 3  | 9     | 3         | 3  | 3  | 3  | 12    | 51 |       |
| 1                    | 1  | 1  | 5  | 8     | 1          | 1  | 5  | 3  | 5  | 15    | 5                      | 5  | 5  | 15    | 5         | 5  | 1  | 5  | 16    | 54 |       |
| 5                    | 5  | 4  | 5  | 19    | 5          | 5  | 5  | 4  | 5  | 24    | 5                      | 5  | 5  | 15    | 5         | 5  | 4  | 5  | 19    | 77 |       |
| 5                    | 5  | 5  | 5  | 20    | 4          | 5  | 5  | 4  | 4  | 22    | 4                      | 5  | 4  | 13    | 4         | 5  | 5  | 5  | 19    | 74 |       |
| 5                    | 4  | 5  | 4  | 18    | 4          | 5  | 4  | 4  | 5  | 22    | 4                      | 4  | 4  | 12    | 4         | 4  | 5  | 3  | 16    | 68 |       |
| 3                    | 4  | 4  | 3  | 14    | 4          | 4  | 4  | 5  | 4  | 21    | 4                      | 4  | 4  | 12    | 5         | 4  | 5  | 4  | 18    | 65 |       |
| 5                    | 4  | 5  | 4  | 18    | 5          | 4  | 4  | 4  | 5  | 22    | 5                      | 4  | 4  | 13    | 4         | 5  | 4  | 4  | 17    | 70 |       |
| 4                    | 4  | 4  | 5  | 17    | 5          | 2  | 4  | 5  | 3  | 19    | 5                      | 4  | 4  | 13    | 4         | 4  | 5  | 4  | 17    | 66 |       |
| 1                    | 1  | 2  | 5  | 9     | 4          | 3  | 2  | 2  | 4  | 15    | 1                      | 3  | 2  | 6     | 2         | 1  | 3  | 2  | 8     | 38 |       |
| 3                    | 1  | 1  | 3  | 8     | 4          | 4  | 4  | 4  | 3  | 19    | 4                      | 4  | 4  | 12    | 4         | 4  | 4  | 4  | 16    | 55 |       |
| 5                    | 5  | 5  | 5  | 20    | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  | 25    | 5                      | 5  | 5  | 15    | 5         | 4  | 5  | 5  | 19    | 79 |       |

|   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |   |    |    |
|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 70 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 80 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 79 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 22 | 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 71 |
| 3 | 3 | 2 | 4 | 12 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 63 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 4 | 4 | 3 | 11 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 55 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 59 |
| 3 | 4 | 5 | 3 | 15 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 4 | 3 | 16 | 65 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 20 | 4 | 5 | 4 | 13 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 63 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 57 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 19 | 5 | 3 | 2 | 10 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 58 |
| 4 | 3 | 4 | 5 | 16 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 4 | 2 | 3 | 9  | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 59 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 20 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 59 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3 | 2 | 2 | 7  | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 52 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 3 | 3 | 3 | 9  | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 57 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 22 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 71 |
| 4 | 4 | 5 | 3 | 16 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 18 | 4 | 3 | 4 | 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 57 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 20 | 5 | 4 | 3 | 12 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 60 |
| 5 | 5 | 3 | 3 | 16 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 3 | 3 | 15 | 62 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 16 | 4 | 2 | 3 | 9  | 4 | 4 | 2 | 4 | 14 | 55 |
| 3 | 3 | 5 | 3 | 14 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 21 | 3 | 4 | 2 | 9  | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 55 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 63 |
| 3 | 3 | 5 | 5 | 16 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 20 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 59 |
| 5 | 5 | 4 | 3 | 17 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 4 | 3 | 16 | 64 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 14 | 5 | 2 | 3 | 10 | 3 | 4 | 2 | 4 | 13 | 54 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 2 | 10 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 57 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 20 | 3 | 5 | 4 | 12 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 67 |
| 2 | 3 | 5 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 4 | 4 | 3 | 11 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 56 |

|   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |   |    |    |
|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 16 | 5 | 2 | 4 | 11 | 3 | 3 | 2 | 4 | 12 | 56 |
| 5 | 5 | 4 | 3 | 17 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 4 | 5 | 3 | 12 | 4 | 5 | 4 | 3 | 16 | 66 |
| 3 | 2 | 3 | 5 | 13 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 21 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 60 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 77 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 69 |
| 5 | 3 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 17 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 2 | 4 | 12 | 54 |
| 4 | 4 | 5 | 3 | 16 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 3 | 3 | 9  | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 60 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 63 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 17 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 55 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 72 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 21 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 69 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 20 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 63 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 74 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 70 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 | 3 | 3 | 3 | 9  | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 52 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 75 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 20 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 64 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 9  | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 51 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 22 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 73 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 67 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 20 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 70 |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 17 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 68 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 52 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 65 |
| 4 | 5 | 2 | 3 | 14 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 69 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 74 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 19 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 3 | 4 | 16 | 60 |
| 5 | 5 | 3 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 64 |

|   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |   |    |    |
|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 69 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 9  | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 52 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 79 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 69 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 67 |
| 5 | 4 | 5 | 3 | 17 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 4 | 3 | 16 | 69 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 61 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 60 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 5 | 4 | 3 | 16 | 67 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 | 5 | 4 | 3 | 12 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 | 62 |
| 4 | 5 | 5 | 3 | 17 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 56 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 64 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 | 3 | 3 | 4 | 10 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 56 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 5 | 4 | 3 | 17 | 75 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 3 | 11 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 58 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3 | 3 | 3 | 9  | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 56 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 74 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 75 |
| 5 | 5 | 5 | 3 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 72 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 57 |
| 5 | 5 | 5 | 3 | 18 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 4 | 4 | 3 | 11 | 3 | 5 | 3 | 3 | 14 | 66 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 3 | 3 | 9  | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 58 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 72 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 76 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 67 |
| 5 | 4 | 5 | 3 | 17 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 4 | 3 | 16 | 69 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 61 |
| 3 | 1 | 2 | 3 | 9  | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 2 | 8  | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 41 |

|   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |   |    |    |
|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 71 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 18 | 4 | 4 | 3 | 11 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 54 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 3 | 3 | 9  | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 58 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 3 | 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 62 |
| 4 | 3 | 5 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 75 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 70 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 20 | 3 | 4 | 5 | 12 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 66 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3 | 3 | 4 | 10 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 57 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 62 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 13 | 2 | 2 | 2 | 6  | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 38 |
| 1 | 1 | 1 | 4 | 7  | 5 | 5 | 2 | 1 | 2 | 15 | 1 | 1 | 1 | 3  | 1 | 1 | 3 | 3 | 8  | 33 |
| 5 | 3 | 4 | 5 | 17 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 20 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 70 |
| 3 | 4 | 2 | 4 | 13 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3 | 4 | 2 | 9  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 53 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 22 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 74 |