



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión administrativa y Calidad de atención a usuarios en una
Entidad del Sector educación, Lima, periodo: mayo-junio 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Bach. Gálvez Sánchez, Genaro Efraín (orcid.org/0000-0002-2814-6656)

ASESOR:

Mg. Espinoza Rivera, Marco Aurelio (orcid.org/0000-0002-5089-938X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por ser mi fuerza a lo largo de mi vida.

A mi madre quien con su apoyo me inspira a ser cada día ser mejor persona y profesional, gracias por todo mamá.

A mis hijos quienes son el motor de mi vida.

Agradecimiento

A mi asesor Mg. Marco Espinoza Rivera, por su apoyo en la realización del trabajo de investigación.

Índice de contenidos

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
I. Introducción	1
II. Marco teórico	4
III. Metodología.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.1.1. Tipo de investigación	12
3.1.2. Diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.3.1. Población	13
3.3.2. Muestra.....	13
3.3.3. Muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. Resultados	17
V. Discusión de resultados.....	28
VI. Conclusiones.....	35
VII. Recomendaciones.....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1 : Alfa de Cronbach: gestión administrativa	15
Tabla 2 : Alfa de Cronbach: calidad de atención	15
Tabla 3 : Distribución de frecuencias de gestión administrativa	17
Tabla 4 : Distribución de frecuencias: dimensiones de la gestión administrativa ..	18
Tabla 5 : Distribución de frecuencias de calidad de atención.....	20
Tabla 6 : Distribución de frecuencias: dimensiones de la calidad de atención	21
Tabla 7 : Prueba de normalidad	22
Tabla 8 : Tabla generalmente aceptada derivada de Hernández.....	23
Tabla 9 : Correlación entre gestión administrativa y calidad de atención a usuarios	23
Tabla 10 : Correlación entre la planeación y calidad de atención a usuarios	24
Tabla 11 : Correlación entre la organización y calidad de atención a usuarios	25
Tabla 12 : Correlación entre la dirección y calidad de atención a usuarios	26
Tabla 13 : Correlación entre el control y calidad de atención a usuarios	27

Índice de figuras

Figura 1 : Distribución de frecuencias: gestión administrativa.....	18
Figura 2 : Distribución de frecuencias: dimensiones de la gestión administrativa.	19
Figura 3 : Distribución de frecuencias de calidad de atención	20
Figura 4 : Distribución de frecuencias: dimensiones de la calidad de atención.....	21

Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022. Cabe resaltar que se realizó una investigación básica, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y correlacional, teniendo como muestra a 233 usuarios que realizaron tramites de manera presencial durante los meses de mayo y junio del presente año, a los cuales se les realizó una encuesta. Los resultados de las encuestas permitieron concluir que existe una relación positiva muy alta entre la Gestión administrativa y calidad de atención a usuarios, con un índice de correlación de ,869, asimismo existe una relación positiva alta entre la planeación y la calidad de atención a usuarios, además existe una relación positiva alta entre la organización y la calidad de atención a usuarios, también existe una relación positiva alta entre la dirección y la calidad de atención a usuarios, igualmente existe una relación positiva alta entre el control y la calidad de atención a usuarios, motivo por el cual, se concluye que la gestión administrativa está relacionada de manera positiva con la calidad de atención a usuarios.

Palabras clave: Gestión, planeación, organización, usuarios.

Abstract

The objective of this research study was to determine the relationship between Administrative Management and the quality of care for users in an Entity of the Education Sector, period May-June 2022.

It should be noted that a basic research was carried out, with a quantitative approach, a non-experimental, cross-sectional and correlational design, taking as a sample 233 users who realized different procedures in person during the months of May and June of this year, who were conducted a survey.

The results of the surveys allowed me to conclude that there is a very high positive relationship between administrative management and quality of user service, with a correlation index of .869, there is also a high positive relationship between planning and the quality of user service. In addition, there is a high positive relationship between the organization and the quality of user care, there is also a high positive relationship between management and the quality of user care, there is also a high positive relationship between control and the quality of customer care. users

Reason for which, it is concluded that administrative management is positively related to the quality of service to users.

Keywords: Management, planning, organization, users.

I. Introducción

La COVID-19 demostró la falta de modernización en las entidades públicas respecto a la atención a los administrados, sobre todo en América del Sur, donde la brecha digital es extensa, respecto a otros países más avanzados, cabe resaltar que los usuarios se deben de adaptar a esta nueva normalidad, lo que resulta desfavorable para algunas personas, por ejemplo, adultos mayores, personas con alguna discapacidad y/o personas con factores de riesgo para COVID-19, todo ello va acorde con lo establecido por Di Mascio y Cacciatore (2020), quienes precisaron que debido a la pandemia, la mayoría servicios, procesos y actividades fueron postergadas, originando diversos inconvenientes y retrasos en la gestión pública.

A nivel nacional, la capacidad de gestión administrativa en el gobierno en sus diferentes niveles es limitada. Si bien han surgido varias iniciativas en este sentido, como el presupuesto basado en actividades o la reforma del servicio público lanzada recientemente, el estado no ha podido formular una respuesta integral y un sistema para este problema administrativo.

Uno de los problemas identificado en el estudio de Ocampos y Valencia (2017) en el departamento de tumbes es sobre la gestión administrativa en la red de Essalud, la cual produce malestar a los administrados por los diversos procedimientos que tiene dicha Entidad.

A nivel internacional, Salas (2016), consideró que, en países latinoamericanos, la calidad de atención es baja, motivo por el cual considera que la gestión administrativa es la cusa de dicho nivel de calidad.

A nivel local, debido al COVID-19 se tuvieron varios inconvenientes al momento de brindar la atención a los usuarios; déficit de atención a los administrados, demora en resolver los expedientes ingresados, motivo por el cual se aplicaron diversos marcos normativos y procedimientos concernientes a la implementación de la Gestión Administrativa.

En este sentido, algunos de los administrados que han realizado tramites en una Entidad del sector educación de Lima, han presenciado demora en la resolución de sus expedientes, superando los días establecidos en el marco legal vigente, generando malestar e inconformidad sobre la atención recibida.

La importancia del presente proyecto estuvo inmersa en cómo los diversos factores externos (COVID-19) puede influir en la gestión administrativa afectando la calidad de atención a usuarios, es por ello es importante establecer alternativas de solución eficientes para los diversos factores externos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos que tiene la entidad pública. La relevancia social del presente trabajo fue conocer cómo la gestión administrativa puede convertirse en un factor importante en la calidad de atención a los administrados en la entidad pública, teniendo en cuenta la realidad nacional (COVID-19) y pueda servir de ejemplo para otras entidades.

De lo anterior, se plantó la pregunta general: ¿Cuál es la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022? Asimismo, se establecieron las siguientes preguntas específicas; ¿Cuál es la relación entre la Planeación y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022?; ¿Cuál es la relación entre la Organización y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022?; ¿Cuál es la relación entre la Dirección y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022?; ¿Cuál es la relación entre el Control y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022?

Respecto a la justificación teórica, se obtuvo información relacionada a la gestión administrativa y calidad de atención a usuarios en la entidad pública, debido a que hasta la fecha no se han realizado investigaciones que determinen dicha relación en la entidad pública antes mencionada.

Asimismo, en cuanto a la Justificación práctica, el presente trabajo dio a conocer la relación existente entre la Gestión administrativa y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022, motivo por el cual, los resultados obtenidos pueden emplearse para mejorar la atención a los usuarios en diversas Entidades públicas. Por otro lado, en cuanto a la Justificación metodológica podemos mencionar que la tesis permitió establecer dos (02) variables de estudio, permitiendo así aportar un proceso metodológico que puede ser empleado para así poder mejorar la gestión administrativa.

De la misma manera, se consideró el objetivo principal: Determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022. De igual manera, se plantearon los siguientes objetivos específicos: Establecer la relación entre la Planeación y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022; Conocer la relación entre la Organización y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022; Establecer la relación entre la Dirección y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022; Precisar la relación entre el Control y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022.

Planteándose la siguiente hipótesis general: Existe relación entre la Gestión administrativa y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022, redactándose las siguientes hipótesis específicas: Existe relación entre la Planeación y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022; Existe relación entre la Organización y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022; Existe relación entre la Dirección y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022; Existe una relación entre el Control y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022.

II. Marco teórico

Respecto a las diversas investigaciones revisadas a nivel nacional como internacional, se encontró que las variables de la presente investigación se interrelacionan mutuamente, el nivel de correlación de nuestras variables va a depender del grado de compromiso de los cumplimientos de los objetivos institucionales que tengan los servidores con la entidad donde laboran.

Para la búsqueda de información y bases teóricas se ha empelado el buscador MyLoft, así como los diversos repositorios institucionales, en los cuales se encontró diversos artículos científicos, libros, publicaciones, tanto en idioma español como en inglés, toda esta información está relacionada a la gestión administrativa y calidad de atención.

Por trabajos previos considerados en el contexto nacional, podemos citar a Portal (2019), quien realizó un estudio con 310 usuarios, para poder definir la relación existente de la gestión administrativa y calidad de atención al usuario de la UGEL N° 03. Esta investigación cuantitativa, descriptiva, correlacional, no experimental y transversal, concluyó que existe una correlación significativa y positiva entre ambas variables.

Asimismo, Delgado (2021), quien realizó un estudio en la gerencia de desarrollo humano, teniendo como objetivo el determinar qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención en el municipio de Ventanilla. Este estudio consideró una población de 30 servidores, con una muestra de 25 trabajadores. Esta investigación aplicada, correlacional, cuantitativa y no experimental, determinó que entre ambas variables existe una relación media moderada, lo que permite el cumplimiento de los objetivos planteados para el beneficio de sus administrados.

Nunura (2022), quien realizó un estudio con 30 servidores de una población constituida por 80 personas y así conocer la relación ente la Gestión Administrativa y calidad de atención en el municipio de Ferreñafe. Esta investigación cuantitativa, transversal, descriptivo correlacional concluyó que ambas variables, tanto la gestión administrativa como la calidad de atención se relacionan significativamente.

Según, Orihuela (2018), quien realizó un estudio en un centro de salud en Ventanilla, para determinar el grado de relación entre la gestión administrativa y

calidad de atención. Esta investigación básica, correlacional, cuantitativa, no experimental y transversal, contó con una población de 250 personas y con una muestra de 152 personas, concluyó que entre ambas variables existe una relación directamente proporcional significativa muy alta.

Cabe resaltar, que Segura (2022), realizó una investigación en el centro de servicios al contribuyente en la ciudad de Paita para así poder establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención, este estudio correlacional, no experimental y transversal empleó una muestra de 363 usuarios, cuyo resultado permitió conocer que ambas variables están significativamente relacionadas.

En el contexto internacional, se tiene a Ibarra y Rúa (2018), quienes realizaron una investigación sobre la experiencia del usuario en el Hospital Estatal de Yopal en Colombia, un estudio descriptivo, cualitativo y cuantitativo, los cuales realizaron una encuesta a 120 usuarios, sus resultados mostraron bajos estándares de calidad de servicio para sus pacientes. En donde sugieren adoptar nuevas estrategias de gestión que prioricen la calidad de la experiencia del usuario.

Cevallos (2016) quien realizó un estudio con 71 trabajadores en una Cooperativa, su objetivo fue evaluar la gestión administrativa y su incidencia en sus productos ofertados. Esta investigación analítica, descriptiva, enfoque cualitativo y diseño no experimental, concluyó que el 46% de trabajadores no tiene conocimiento respecto al manual de funciones de la empresa y la estructura organizacional.

Para Espinoza (2016), quien realizó una encuesta a 380 empleados de la agencia CNT en el estado de Empalme para evaluar la gestión administrativa en la captación de clientes. Este estudio descriptivo, correlacional, cuantitativo y diseño experimental concluye que el grado de conformidad de nuevos clientes y la gestión administrativa es directa, sin una gestión administrativa adecuada, se tiene una baja percepción por parte de los usuarios hacia la empresa.

Acorde a Reyes (2015), en su investigación en la cooperativa interprovincial de transportes de pasajeros la Maná, cuya finalidad fue mejorar la gestión administrativa en la incidencia de calidad de los servicios brindados,

concluyó que los trabajadores de dicha empresa deben de conocer la importancia de la gestión administrativa para el beneficio de la organización.

Según, Toral y Zeta (2017), en su investigación referida a establecer la relación entre gestión administrativa y calidad del servicio; estudio descriptivo correlacional, concluyó que, si los procesos de la gestión administrativa mejoran, la calidad de servicio aumentará.

La presente investigación hace referencia a la incidencia que tiene la gestión administrativa en la calidad de atención al usuario, cabe resaltar que algunas teorías referidas a la gestión administrativa y la administración datan de más de un siglo atrás, lo que no quiere decir que han perdido validez, sino que siguen vigentes, entre las cuales podemos citar la Teoría clásica de la administración de Fayol (1918), precisa que toda organización tiene que enfatizar sus funciones básicas y así poder tener una mayor eficacia en el ámbito administrativo, esta teoría es la base de la metodología en las diversas organizaciones y empresas en la actualidad. De igual manera, Taylor (1911) señala que uno de los objetivos de la administración es el poder garantizar el bienestar para los propietarios de la organización como para sus propios empleados. Asimismo, la teoría administrativa de Weber (1940) precisa que toda organización puede ser más eficiente si se tiene en su organización una estructura burocrática, es preciso señalar que Taylor es considerado por diversos autores como el padre de la administración científica.

Para la variable Gestión Administrativa, daremos algunos conceptos como los siguientes, según Ruiz (2000), es el conjunto de acciones, que permiten a los directivos desarrollar las actividades mediante el cumplimiento de las etapas del proceso administrativo.

Louffat (2012) manifiesta que la gestión administrativa es un componente convergente e integrado del trabajo administrativo mediante la planeación, organización, dirección y control.

Para, Peñalosa, Gutiérrez y Prado (2017), la gestión administrativa está relacionada con la administración, aseverando que abarca procesos y acciones que en la empresa se pueda cumplir de manera eficaz y eficientemente las funciones delegadas.

Cabe detallar, que Mendoza Briones (2017), considera que la gestión administrativa posee un carácter sistémico, pues sus acciones están centradas a lograr los objetivos mediante el cumplimiento de la gestión en el proceso administrativo.

Bajo la definición de los autores, se puede detallar que la gestión administrativa viene a ser el conjunto de actividades relacionadas entre sí, las cuales se emplearían para poder alcanzar y cumplir con los objetivos y metas que se han propuesto.

La gestión administrativa, se midió a través de las dimensiones proporcionadas por Mendoza Briones (2017).

Para la variable Gestión Administrativa, tiene como dimensión 1 Planeación, que según Louffat (2015), la planificación es el primer escalón del proceso administrativo, el cual establece bases para la administración en una organización. La planeación va a guiar, orientar, ofreciendo el rumbo que se propone seguir una empresa, permitiendo así, que la misma organización se evalúe y disponga mejores opciones administrativas y así ser rentable en el tiempo. Para Blandéz (2014), la planeación es un proceso en el cual se prevé el futuro y se propone acciones para desarrollarse y crecer a futuro. Chiavenato (2014) explicó que la planificación es la base de un proceso administrativo y de ella dependen otros procesos y también la considera como un conjunto de actividades futuras que debe esperar una organización.

Asimismo, Armijo y Rivadeneira (2021), definen a la planeación como una herramienta que va a permitir gestionar metas previstas. Según Bryson y George (2020), esta dimensión de planeación estratégica brinda objetivamente un panorama óptimo esperado para la organización considerando los objetivos planteados. Marcillo (2016) precisa que esta dimensión desarrolla las metas de una organización.

La variable Gestión Administrativa, tiene como dimensión 2 Organización, Louffat (2015), define la organización como el segundo componente del proceso administrativo, encargada de diseñar el ordenamiento interno la cual sea compatible con la planeación estratégica de una organización, asimismo Blandéz (2014), la organización es una articulación que permite definir cómo construir una

organización, lo que determinará la justa y óptima sistematización de los recursos.

Del mismo modo, Alama y Martín (2019), señalan que la organización es un componente importante de rol que desempeñado por la jefatura debido a que identifica los elementos claves de la gestión administrativa, así como definir el modelo que se debe de tener en la administración.

Para la variable Gestión Administrativa, tiene como dimensión 3 Dirección, para Louffat (2015), la dirección es el tercer componente del proceso administrativo, encargada de cuidar las relaciones humanas dentro de las organizaciones.

Franklin (2019), define a la dimensión de dirección como el conjunto de acciones y decisiones correctas, oportunas, acertadas que van a dar como resultados el cumplimiento de los objetivos y metas planteados.

Acorde a lo señalado por Alama y Martín (2019) la dirección es liderada por las jefaturas, lo que considera que estos profesionales deben de tener en cuenta los diversos factores psicológicos y emocionales para llevar a cabo con éxito el liderazgo.

Según Saavedra (2019), la dirección vela por la correcta implementación y ejecución de las actividades establecidas en la planificación, de esta manera se logren el cumplimiento de lo planeado.

Para la variable Gestión Administrativa, tiene como dimensión 4 Control, para Louffat (2015), el control es el componente final del proceso administrativo, el cual se encarga de comprobar la eficacia y eficiencia de los resultados obtenidos basados en los objetivos esperados en un tiempo predefinido, cabe señalar que Ramírez (2015) detalló que el control está integrado en el proceso administrativo, presentando diferentes características según el nivel de decisión en el que opera el proceso. De igual manera, para Chiavenato (2019), el control es la verificación del funcionamiento de la dimensión planeación.

Para la segunda variable, tenemos como soporte teórico a Anaya (2014), quien detalla que la calidad de atención es referida a las directrices de servicio a los usuarios mediante la cual, las organizaciones emplean para a declarar las metas a cumplirse, teniendo como finalidad el complacer en todas sus extensiones a los usuarios.

Según Alvarado (2018), la calidad de un servicio hace referencia a poder satisfacer los diversos requerimientos que tiene el cliente y/o usuario respecto a sus necesidades, motivo por el cual acude a la institución para poder satisfacerlas.

De igual manera, Barrutia (2020) considera a la calidad de atención como la probabilidad de que un bien o servicio se adecue a lo que el usuario espera de él. Según el punto de vista de Gómez (2018), la calidad de servicio considera la tangibilidad del servicio ofertado, así como el tipo de productos y servicio que se ofertan.

Asimismo, Matute (2018), precisa que el centro de servicio al contribuyente al ser entidades del estado, conglomeran diversos administrados, independientemente del servicio al realizar en la entidad. Si la entidad no cuenta con las instalaciones adecuadas para cubrir esta capacidad de usuarios, no se puede brindar un adecuado servicio.

Cabe resaltar a Iza (2021), detalla que la calidad es medible a través de la tranquilidad que ofrece la entidad al momento de realizar el servicio.

Para definir las dimensiones de esta variable, se consideró lo establecido en el modelo SERVQUAL de Calidad de servicio, el cual fue elaborado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), este modelo hace referencia a que los usuarios van a determinar la calidad del servicio en base a las características del servicio ofertado, el modelo contempla 5 componentes; la tangibilidad, referida a la infraestructura, instalaciones y equipos con los cuales el administrado interactúa cuando está dentro de las instalaciones de la organización, la fiabilidad que se tiene por parte de la organización para cumplir con el requerimiento del usuario, la capacidad de respuesta que tiene la entidad para brindar un servicio en el menor plazo posible, la seguridad que cuenta el colaborador para prestar el servicio al usuario y la empatía que refleja una atención personalizada a los usuarios.

La dimensión 1 de la variable Calidad de atención es Tangibilidad, Cabanillas (2021) detalla que esta dimensión corresponde a los bienes que posee una organización, pues estos influyen y mejoran la percepción del servicio del usuario. Por otro lado, Saavedra (2019) define la tangibilidad como los bienes

y equipos que posee la entidad y/o organización acorde a la capacidad que tienen sus trabajadores.

Ñañez (2017) precisa que la tangibilidad viene a ser una infraestructura correcta con presencia de moderno equipamiento.

Podemos precisar que la infraestructura que tiene la entidad pública también va a influir en cómo se sienten los usuarios al momento de recibir una atención, debiendo de realizarse el mantenimiento y conservación respectiva, debiendo de ser un espacio cómodo para el administrado.

La variable Calidad de atención, tiene como dimensión 2 Fiabilidad, Matsumoto (2014) describe a esta dimensión como la capacidad para realizar un servicio de forma segura e integral. Asimismo, Aldana y Piña (2017), definen esta dimensión como la capacidad de respuesta para poder cumplir con los requerimientos de los usuarios garantizando una prestación segura y precisa.

Ruiz (2021) asevera que, para poder garantizar los resultados, no deben de encontrarse errores.

La variable Calidad de atención, tiene como dimensión 3 Capacidad de respuesta, Huacon (2015), define esta dimensión como la aptitud, habilidad y capacidad de la persona para poder realizar una acción de mejora cuando se encuentre en un suceso el cual pueda ver mermado la integridad física y/o bienes materiales. Según Rondoy (2019), toda capacidad de respuesta siempre va a estar netamente ligada al cumplimiento de los plazos establecidos en la normativa legal vigente para dar cumplimiento a todos los procedimientos que requiera el usuario sin superar el citado plazo.

Al igual que Bayona (2018), quien sostiene que la capacidad de respuesta viene a ser la predisposición que tienen los trabajadores y las organizaciones para atender a sus clientes en un menor tiempo y cumpliendo con el servicio en su totalidad.

No obstante, la capacidad de respuesta también se tiene que dar en temas relacionados a la pandemia que se viene desarrollando, la COVID-19, la entidad debe de saber el protocolo a seguir en caso de darse un caso de COVID-19 dentro de las instalaciones.

La variable Calidad de atención, tiene como dimensión 4 Seguridad, para Matsumoto (2014), esta dimensión se refiere a la habilidad y conocimiento que

poseen los trabajadores garantizando credibilidad. Cabe detallar que, Aldana y Piña (2017), precisan esta dimensión como la preparación que deben de tener los trabajadores al momento de atender a los usuarios, cumpliendo con todos los protocolos.

Maldonado, Ortega y Troncos (2020) señalan que la seguridad es la actitud demostrada por parte de los trabajadores al usuario, esta seguridad es producto de la experiencia adquirida con el paso de los años, la cual transmite confianza al administrado. Es preciso añadir lo descrito por Arrunátegui y Bravo (2018), quienes consideran que, en la dimensión de Seguridad, los clientes deben sentir que el servicio que se les brinda no presenta ningún peligro ni riesgos.

Esta dimensión incluye también la seguridad y protocolos a seguir en caso de COVID-19, el administrado debe de sentir la seguridad que está realizando sus trámites en un ambiente seguro y saludable, donde no solo se vela por resolver el pedido mediante expediente, sino que la entidad también se preocupa y vela por su salud y seguridad física.

Para la variable Calidad de atención, se tiene como dimensión 5 Empatía, la cual Matsumoto (2014) define como el nivel de atención personal que se transmite mediante el servicio adaptado a los gustos de los clientes.

No obstante, Ocampo y Valencia (2017) definen a la empatía como la capacidad de comprender las necesidades que tienen los usuarios.

Los servidores que atienden directamente a los administrados (mesa de partes y atención al ciudadano) deben de poseer esta empatía al momento de atender a los usuarios.

III. Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Cabe afirmar, que la investigación fue básica; acorde a lo estipulado por CONCYTEC (2018); en ese sentido se buscó complementar las teorías existentes o expandirlas en términos de los resultados de la investigación.

3.1.2. Diseño de investigación

Podemos afirmar que el diseño de la investigación ha sido No experimental, pues no se manipularon las variables y los datos se recolectaron en un momento determinado para posteriormente investigarlos y correlacionarlos. Hernández y Mendoza (2018) explicaban que la investigación no experimental, es aquella en la que no se manipulan las variables de forma premeditada.

De la misma manera, el enfoque ha sido cuantitativo, debido a la aplicación de un instrumento y se procesó estadísticamente los datos obtenidos. Hernández (2014) refiere que dicho método es de carácter secuencial y probatorio, estableciendo las hipótesis, procediendo a medir las variables, analizando los resultados obtenidos y llegando a las conclusiones.

Asimismo, la investigación fue transversal, debido a que el instrumento fue aplicado una sola vez a todos los usuarios que realizaron trámites de manera presencial en la Entidad pública. Cabe resaltar que, Morales (2021) afirmó que un estudio transversal permite el análisis de datos de diferentes variables en un momento dado y sobre una muestra de población determinada.

De igual manera, la investigación fue correlacional, pues se determinó la relación existente entre las variables.

Respecto a lo señalado, Sánchez (2017) detalló que la correlación va permitir saber si las variables consideradas se relacionan, pudiendo descartar quien es el causante de una de ellas.

3.2. Variables y operacionalización

Mendoza Briones (2017), detalló conceptualmente que la variable Gestión administrativa es de carácter sistémico, un medio para transmitir actividades que se enfocan consistentemente en el logro de objetivos a través de la gestión en el proceso administrativo.

Podríamos concurrir operacionalmente, que esta variable tiene una escala de medición nominal considerando las siguientes dimensiones: planeación, organización, dirección y control.

Evans y Lindsay (2015), detallan conceptualmente que la variable Calidad de atención es el conjunto de habilidades y actitudes que satisfacen la necesidad de los clientes.

De la misma manera, se puede señalar operacionalmente, que esta variable posee una escala de medición nominal, caracterizada por las siguientes dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Ñauas (2018), detalla que una población es un conjunto de las unidades de análisis, las cuales presentan cualidades particulares. Asimismo, Galindo (2020) relata que la población es el conjunto de elementos que el investigador ha determinado.

Para la investigación se consideró como población a la totalidad de usuarios que realizaron tramites en la Entidad Pública, teniendo a 591 personas, quienes realizaron tramites de manera presencial en los meses de mayo y junio del 2022.

3.3.2. Muestra

Respecto a la muestra, Ñauas (2018), precisó que la muestra es una parte de la población, la cual presenta características propias, pudiendo generalizarse

los resultados cuando se apliquen los instrumentos de investigación. El tamaño de la muestra es de 233 personas.

3.3.3. Muestreo

Méndez (2015), nos señaló que el muestreo es la forma de elegir aleatoriamente o por intención a los componentes que van a integrar la muestra, los cuales pertenecen a la población. Se aplicó la técnica probabilística para viabilizar la recolección de datos. También Velázquez (2017) precisó que el muestreo viene a ser la selección de individuos para un determinado estudio.

Se consideró a los administrados que han realizado trámites en la entidad pública de manera presencial en los meses de mayo y junio del 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para Arias (2016), la técnica es un medio para poder registrar los datos, del mismo modo Marian (2016), detalla que el cuestionario viene a ser un instrumento con el cual se puede recoger información.

La encuesta fue parte de la técnica utilizada y el cuestionario estructurado el instrumento producto de la operacionalización de variables y poder conocer la apreciación del administrado respecto a la gestión administrativa y calidad de atención recibida. Se utilizó la escala tipo Likert para ambas variables con los siguientes valores: 5 = siempre, 4 = casi siempre, 3 = algunas veces, 2 = casi nunca y 1 = nunca. La herramienta de medición para ambas variables consta de 20 elementos para cada una.

Para la verificación del cuestionario sobre ambas variables se requirió el apoyo de tres expertos, quienes comprobaron la pertinencia, relevancia y claridad de los ítems. Estos expertos, incluidos dos (02) magísteres y un (01) doctor, consideraron que los instrumentos son aplicables.

En cuanto a la confiabilidad, se empleó el Alfa de Cronbach a una prueba piloto aplicada a 23 usuarios, y a partir de los resultados se determinó el valor de confiabilidad (0.873) para el instrumento de Gestión administrativa.

Tabla 1

Alfa de Cronbach: Gestión administrativa

Alfa de Cronbach	Ítems
0.873	23

Nota: Confiabilidad obtenida de la prueba piloto

En lo que respecta a la Calidad de atención, relacionada con la confiabilidad, también se aplicó una prueba piloto a 23 usuarios y los resultados se analizaron mediante el Alfa de Cronbach (0.875).

Tabla 2

Alfa de Cronbach: Calidad de atención

Alfa de Cronbach	Ítems
0.875	23

Nota: Confiabilidad obtenida de la prueba piloto

3.5. Procedimientos

Para el trabajo, se realizó coordinaciones con el equipo de mesa de partes y atención al usuario, solicitando su apoyo con la relación de administrados que ingresaban a realizar sus trámites de manera presencial (cabe resaltar que se tiene una plataforma donde los usuarios sacan cita de manera virtual y puedan acercarse a realizar sus trámites), y así poder entregar el cuestionario a los administrados una vez hayan terminado de realizar su trámite, explicándoles de manera detallada en que consiste las encuestas, cual es el propósito de las mismas, objeto de estudio y de esta manera se recopilaron datos relacionados con la encuesta, estas encuestas han sido custodiadas por el investigador.

3.6. Método de análisis de datos

Los resultados estadísticos incluyeron el análisis de descripción con tablas y figuras, así como en el análisis lógico, refiriéndose al contraste de la hipótesis de investigación utilizando la prueba normalidad de Kolmogorov-Smirnov y el Rho de Spearman para este propósito, lo que permitió conocer el nivel de significancia.

3.7. Aspectos éticos

Al momento de realizar la investigación, se consideró que esta ha sido formulada y planteada por el investigador, la opinión de los administrados encuestados se respondieron de manera anónima y responsable, reservando la identidad de los encuestados, es preciso indicar que sólo se ha manejado información vinculante a la presente investigación y no se solicitó información adicional con la que se pueda identificar a los usuarios.

De la misma manera, se empleó el código de ética de la investigación que ha sido implementado en la Universidad Cesar Vallejo, por ello, en el desarrollo de esta investigación se observó beneficencia, al distinguirse la colaboración del investigador en el presente estudio.

La no maleficencia, pues los datos que han sido recolectados han sido codificados y custodiados por el investigador, empleando la computadora personal del mismo, empleando usuario y clave de acceso, esta información solo se empleó para los fines de la presente investigación.

Asimismo, se ha conservado la idea de todos los autores citados en la presente investigación, los resultados reflejan autonomía y justicia, respetando las fuentes y citando de manera justa a los autores, no manipulando datos ni alterando los mismos.

Cabe resaltar que se ha seguido la guía de elaboración de tesis proporcionada por la presente casa de estudios, además se ha considerado el porcentaje de turnitin, respecto el índice de similitud, el cual es menor a 25% y se ha empleado las normas APA 7ma. Edición.

IV. Resultados

El objetivo principal fue conocer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022, motivo por el cual se trabajó con 4 dimensiones para la Gestión administrativa y con 5 dimensiones para la Calidad de atención.

Con la finalidad de poder obtener los resultados para determinar la relación entre ambas variables, se elaboraron 2 cuestionarios, cada instrumento constó de 20 preguntas, teniendo como muestra a 233 administrados.

Para la variable Gestión administrativa, se procesaron 233 encuestas, producto de ello se obtuvieron los siguientes datos; valor mínimo: 40; valor máximo:100, número de escalas:5

Tabla 3

Distribución de frecuencias de Gestión administrativa

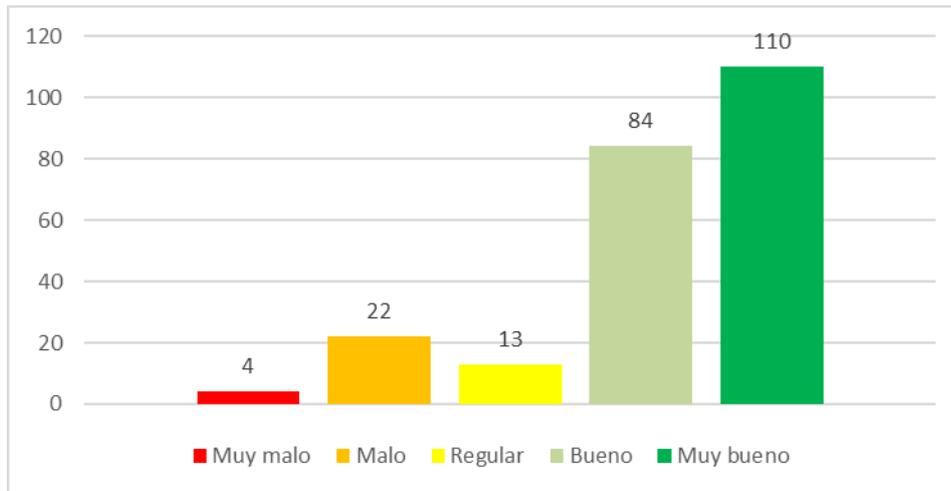
Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Muy malo (40 - 51)	4	1,72%
Malo (52 - 63)	22	9,44%
Regular (64 - 75)	13	5,58%
Bueno (76 - 87)	84	36,05%
Muy bueno (88 - 100)	110	47,21%
Total	233	100,00%

Nota: Resultado del cuestionario aplicado a usuarios que realizaron tramites de manera presencial en la Entidad pública.

De la tabla 3, se aprecia que el 16.74% de usuarios que realizaron tramites de manera presencial en la Entidad pública, consideran que la gestión administrativa es regular, malo y muy malo y el 83.26% considera que es buena y muy buena.

Figura 1

Distribución de frecuencias: Gestión administrativa



En la figura 1, se aprecia que 39 usuarios consideran que la gestión administrativa es regular, malo y muy malo y 194 administrados considera que es buena y muy buena.

Tabla 4

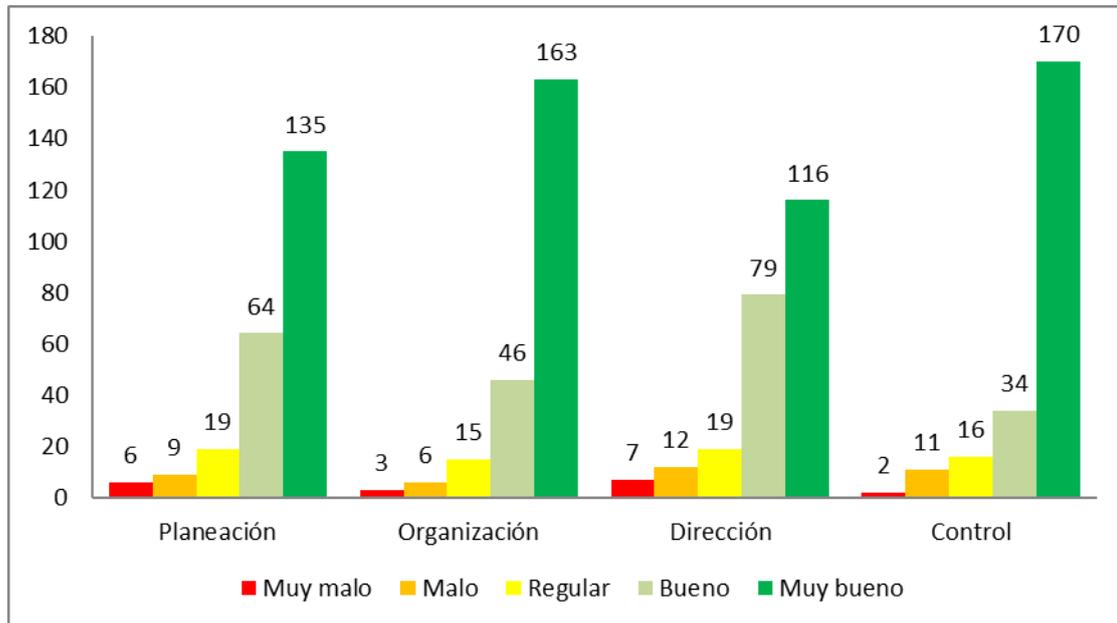
Distribución de frecuencias: dimensiones de la Gestión administrativa

Dimensiones	Escalas									
	Muy malo		Malo		Regular		Bueno		Muy bueno	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Planeación	6	2.58%	9	3.86%	19	8.15%	64	27.47%	135	57.94%
Organización	3	1.29%	6	2.58%	15	6.44%	46	19.74%	163	69.96%
Dirección	7	3.00%	12	5.15%	19	8.15%	79	33.91%	116	49.79%
Control	2	0.86%	11	4.72%	16	6.87%	34	14.59%	170	72.96%

Nota: Resultado del cuestionario aplicado a usuarios que realizaron tramites de manera presencial en la Entidad pública.

Figura 2

Distribución de frecuencias: dimensiones de la Gestión administrativa



En la tabla 4 y figura 2 se observa que la dimensión Control tiene un nivel predominante Muy bueno (73.08%) sobre las demás dimensiones, asimismo, la misma dimensión control tiene el menor nivel Muy malo (0.85%), cabe resaltar que los administrados consideran que en las cuatro dimensiones prevalece la percepción muy buena.

Para la variable Calidad de atención, también se procesaron 233 encuestas, producto de ello se obtuvieron los siguientes datos; valor mínimo: 40; valor máximo:100, número de escalas:5

Tabla 5

Distribución de frecuencias de Calidad de atención

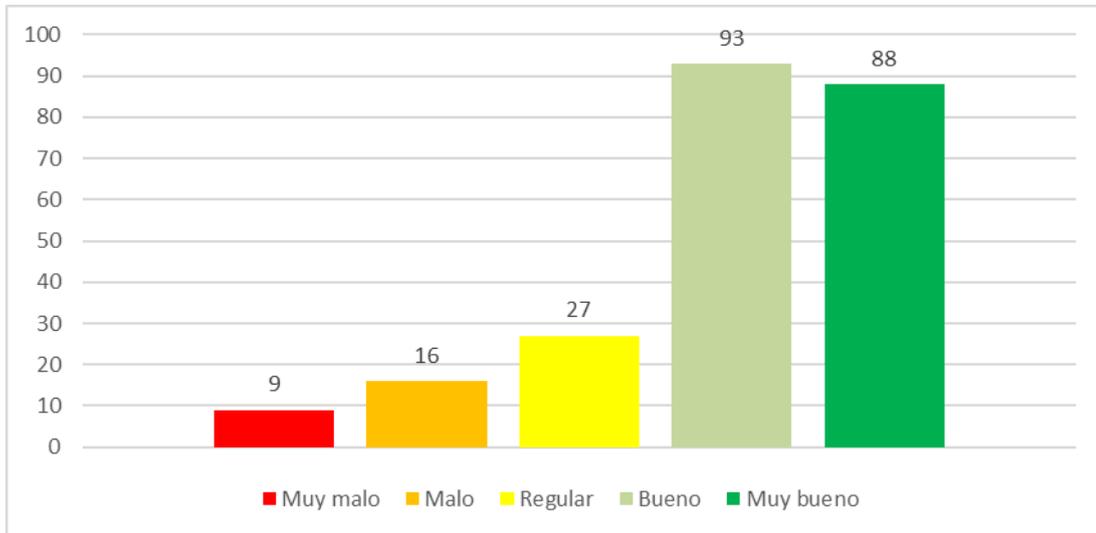
Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Muy malo (40 - 51)	9	3,86%
Malo (52 - 63)	16	6,87%
Regular (64 - 75)	27	11,59%
Bueno (76 - 87)	93	39,91%
Muy bueno (88 - 100)	88	37,77%
Total	233	100,00%

Nota: Resultado del cuestionario aplicado a usuarios que realizaron tramites de manera presencial en la Entidad pública.

De la tabla 5, se aprecia que el 22.32% de usuarios que realizaron tramites de manera presencial en la Entidad pública, consideran que la gestión administrativa es regular, malo y muy malo y el 77.68% considera que es buena y muy buena.

Figura 3

Distribución de frecuencias de Calidad de atención

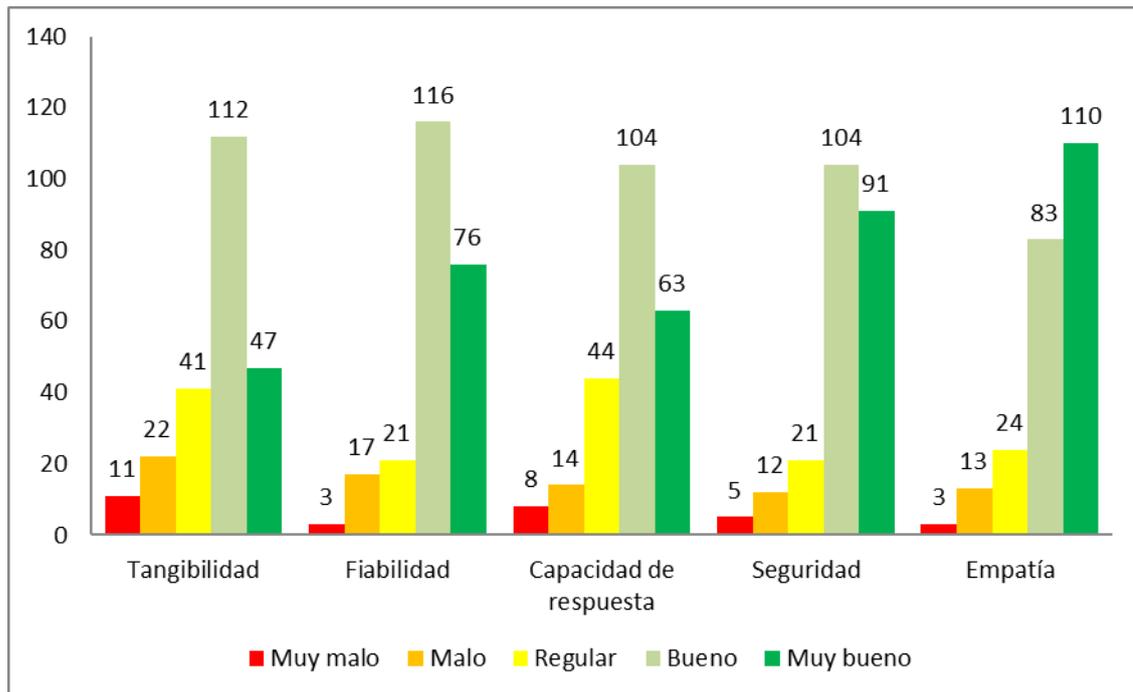


En la figura 3, se aprecia que 52 usuarios consideran que la gestión administrativa es regular, malo y muy malo y 181 administrados considera que es buena y muy buena.

Tabla 6***Distribución de frecuencias: dimensiones de la Calidad de atención***

Dimensiones	Escalas									
	Muy malo		Malo		Regular		Bueno		Muy bueno	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Tangibilidad	11	4.72%	22	9.44%	41	17.60%	112	48.07%	47	20.17%
Fiabilidad	3	1.29%	17	7.30%	21	9.01%	116	49.79%	76	32.62%
Capacidad de respuesta	8	3.43%	14	6.01%	44	18.88%	104	44.64%	63	27.04%
Seguridad	5	2.15%	12	5.15%	21	9.01%	104	44.64%	91	39.06%
Empatía	3	1.29%	13	5.58%	24	10.30%	83	35.62%	110	47.21%

Nota: Resultado del cuestionario aplicado a usuarios que realizaron tramites de manera presencial en la Entidad pública.

Figura 4***Distribución de frecuencias: dimensiones de la Calidad de atención***

En la tabla 6 y figura 4 se puede apreciar que la dimensión Empatía tiene un nivel predominante Muy bueno (47.21%) sobre las demás dimensiones, asimismo, la misma dimensión Fiabilidad predomina en la percepción Buena

(49.79%), de igual manera en la dimensión de Fiabilidad y Empatía se tiene el menor nivel Muy malo (1.29%).

Posteriormente, se realizó la prueba de normalidad empleando la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov, pues se tuvo una muestra mayor a 50 unidades de análisis.

Para esta prueba estadística se estableció las siguientes hipótesis:

Pvalor \Rightarrow 0,05 se acepta H_0 : Se valida la distribución normal de datos.

Pvalor $<$ 0,05 se acepta H_a : Se valida que los datos no tienen una distribución normal.

Tabla 7

Prueba de normalidad

	Estadístico	gl	p
Gestión administrativa	,127	233	,000
Calidad de atención	,129	233	,000

Nota: Prueba de normalidad con los resultados de los cuestionarios aplicados a los usuarios que realizaron tramites de manera presencial en la Entidad pública.

Como $p=0<0.05$, se aceptó la Hipótesis alternativa; los datos no tienen una distribución normal; motivo por el cual, se aplicó estadística no paramétrica, motivo por el cual se empleó el Rho de Spearman.

Para esta prueba estadística, se han planteado estas hipótesis:

H_0 : No existe una relación entre la Gestión administrativa y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022.

H_a : Existe una relación entre la Gestión administrativa y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022.

Se tiene la siguiente regla de interpretación del coeficiente de correlación:

Tabla 8**Tabla generalmente aceptada derivada de Hernández**

Rho de Spearman	Grado de correlación
0	Nula
0,01 – 0,19	Muy baja
0,20 – 0,39	Baja
0,40 – 0,59	Moderada
0,60 – 0,79	Alta
0,80 – 0,99	Muy Alta
1	Perfecta

Nota: Grados de correlación empelados para las pruebas estadísticas del Rho de Spearman.

Dependiendo del resultado de las pruebas estadísticas de Rho de Spearman, se va a poder conocer el grado de correlación que tienen las variables.

Tabla 9**Correlación entre Gestión administrativa y calidad de atención a usuarios**

		Gestión administrativa	Calidad de atención
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig.(bilateral)	,869
		N	,000
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	233
		Sig.(bilateral)	,869
		N	,000
		233	

Nota: Cuestionarios aplicados a los usuarios que realizaron tramites de manera presencial en la Entidad pública.

En la tabla 9 de acuerdo al análisis, se determinó el p -valor <0.05 , comprobándose la hipótesis de investigación y no se aprueba la hipótesis nula; lo que demuestra que, si existe una relación entre la Gestión administrativa y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022, asimismo se evidencia una correlación positiva muy alta entre las variables de nuestra investigación con un índice de correlación de ,869.

Como primer objetivo específico, se tuvo el determinar la relación entre la Planeación y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022.

Motivo por el cual, se plantearon las siguientes hipótesis:

Ho: No existe una relación entre la planeación y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022.

Ha: Existe una relación entre la planeación y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022.

Tabla 10

Correlación entre la planeación y calidad de atención a usuarios

		Planeación	Calidad de atención
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	,769
		Sig.(bilateral)	,000
		N	233
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,769
		Sig.(bilateral)	,000
		N	233

Nota: Cuestionarios aplicados a los usuarios que realizaron tramites de manera presencial en la Entidad pública.

En la tabla 10 de acuerdo al análisis, se determinó el p -valor <0.05 , comprobándose la hipótesis de investigación y no se aprueba la hipótesis nula; lo que demuestra que, si existe una relación entre la planeación y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022, con un índice de correlación de ,769 (correlación positiva alta).

Como objetivo específico 2, se tuvo el conocer la relación entre la organización y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022.

Motivo por el cual, se plantearon las siguientes hipótesis:

Ho: No existe una relación entre la organización y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022.

Ha: Existe una relación entre la organización y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022.

Tabla 11

Correlación entre la organización y calidad de atención a usuarios

		Organización	Calidad de atención
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	,798
		Sig.(bilateral)	,000
		N	233
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,798
		Sig.(bilateral)	,000
		N	233

Nota: Cuestionarios aplicados a los usuarios que realizaron tramites de manera presencial en la Entidad pública.

En la tabla 11 de acuerdo al análisis, se determinó el $p\text{-valor} < 0.05$, comprobándose la hipótesis de investigación y no se aprueba la hipótesis nula; lo que demuestra que, si existe una relación entre la organización y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022, con un índice de correlación de ,798 (correlación positiva alta).

Como objetivo específico 3, se tuvo el establecer la relación entre la dirección y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022.

Motivo por el cual, se plantearon las siguientes hipótesis:

Ho: No existe una relación entre la dirección y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022.

Ha: Existe una relación entre la dirección y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022.

Tabla 12

Correlación entre la dirección y calidad de atención a usuarios

			Dirección	Calidad de atención
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,790
		Sig.(bilateral)		,000
		N	233	233
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,790	1,000
		Sig.(bilateral)	,000	
		N	233	233

Nota: Cuestionarios aplicados a los usuarios que realizaron tramites de manera presencial en la Entidad pública.

En la tabla 12 de acuerdo al análisis, se determinó el p-valor<0.05, comprobándose la hipótesis de investigación y no se aprueba la hipótesis nula; lo que demuestra que, si existe una relación entre la dirección y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022, con un índice de correlación de ,790 (correlación positiva alta).

Como objetivo específico 4, se tuvo el precisar la relación entre el control y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022.

Motivo por el cual, se plantearon las siguientes hipótesis:

Ho: No existe una relación entre el control y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022.

Ha: Existe una relación entre el control y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022.

Tabla 13***Correlación entre la control y calidad de atención a usuarios***

		Control	Calidad de atención
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	,772
		Sig.(bilateral)	,000
		N	233
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,772
		Sig.(bilateral)	,000
		N	233

Nota: Cuestionarios aplicados a los usuarios que realizaron tramites de manera presencial en la Entidad pública.

En la tabla 13 de acuerdo al análisis, se determinó el $p\text{-valor} < 0.05$, comprobándose la hipótesis de investigación y no se aprueba la hipótesis nula; lo que demuestra que, si existe una relación entre el control y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022, con un índice de correlación de ,772 (correlación positiva alta).

V. Discusión de resultados

Como objetivo se tuvo el determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022, trabajando con las dimensiones para la gestión administrativa como planeación, organización, dirección y control.

De acuerdo con los resultados, se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman 0.869, teniendo una correlación muy alta.

El p-valor de la correlación de nuestras variables es de ,000, lo que valida la hipótesis de la investigación; existe relación entre la Gestión administrativa y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022.

Motivo por el cual, si existe una relación entre ambas variables siendo estas directamente proporcional, debiendo considerarse que si se actualizan y mejoran la planeación, organización, dirección y control, se tendrá una mejor gestión administrativa en la entidad pública, lo cual reflejará una mejor calidad de atención a los usuarios.

El resultado obtenido es similar al realizado por Portal (2019), pues obtuvo una correlación de 0.446 y p_valor de ,000, por lo que se rechazó la hipótesis nula y aceptó su hipótesis alternativa, determinando la existencia de una relación positiva entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la UGEL N° 03. De acuerdo a los resultados de ambas investigaciones, se aprecia que una mejor gestión administrativa conllevará a tener una mejor calidad de atención a usuarios.

Asimismo, Delgado (2021), quien realizó un estudio en la Municipalidad de Ventanilla, concluyó que existe una relación media moderada (correlación de Pearson de ,65 y correlación significativa de 0.01), comprobándose la hipótesis planteada; la existencia de una relación entre ambas variables de la Municipalidad de Ventanilla. Ambos resultados reflejan la relación de ambas variables, permitiendo el cumplimiento de los objetivos institucionales de cada entidad, brindando una mejor calidad de atención a los usuarios

De la misma manera, Nunura (2022), en su investigación obtuvo como resultado que entre la gestión administrativa y la calidad de atención existe una relación significativa, teniendo un índice de correlación de 0,827.

Del resultado hallado, se desprende que la gestión administrativa impacta en la calidad de atención, lo que conlleva a una mejor gestión administrativa, se va a tener una mejor calidad de atención.

Cabe precisar, que Morales (2017), en su investigación realizada en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, concluyó que entre ambas variables existe una relación positiva débil al tener un Rho de Spearman de 0.136 y un p_valor de 0.000, precisando que, si se tiene mejor gestión administrativa, se tendrá mejor calidad de atención. Si bien es cierto, que el resultado de esta investigación detalla una relación positiva débil, es preciso afirmar que el nivel de gestión administrativa va a impactar en el nivel de calidad de atención a los administrados.

Según Orihuela (2018), la gestión administrativa y la calidad de atención a usuarios, se relacionan de manera significativa, teniendo un p_valor de 0,995.

El resultado también es similar al de Segura(2022), quien obtuvo un Rho de Spearman de 0,864 demostrando así que la gestión administrativa y la calidad de atención del centro de atención al contribuyente de la ciudad de Paita, se relacionan de una manera positiva alta.

Los resultados obtenidos y los resultados de los demás estudios de investigación detallan que la gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la calidad de atención. Motivo por el cual, en esta investigación se corrobora dicha relación.

Respecto al objetivo específico 1, la percepción que se tuvo por parte de los administrados de la Entidad pública del sector educación respecto a la dimensión planeación y la calidad de atención, tuvo un Rho de Spearman de 0,769, interpretándose como una relación positiva alta y un p_valor de,000, validando la hipótesis de investigación, ratificando así la relación positiva entre la dimensión planeación y la variable calidad de atención.

Podemos detallar, basados en los resultados obtenidos, que se vienen ejecutando e implementando lo planificado en las diversas herramientas de gestión que cuenta la entidad pública.

Este resultado, se similar al obtenido por Portal (2019), pues obtuvo un coeficiente de correlación de 0.420, lo cual detalla una correlación positiva media y p_valor de 0.000, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis

alternativa, determinando así que existe una relación positiva entre la planeación y la calidad de atención al usuario en la UGEL N° 03, deduciendo que una adecuada planificación mejorará la calidad de atención.

Por otro lado, Delgado (2021), precisó en su investigación que, si bien es cierto que existe una asociación entre la planeación y la calidad de atención, esta correlación es baja moderada, debido a que el p_valor fue de 0,314, detallando que la planificación es una etapa fundamental en la que se definen los objetivos y metas a cumplir en la gestión administrativa, debiendo de mejorarse el proceso de planificación para poder tener mejores resultados en el cumplimiento de los objetivos institucionales y esto se verá reflejado en la calidad de atención a los administrados.

Es preciso añadir, que según Nunura (2022) obtuvo un resultado similar, determinando la existencia de una relación moderada entre la planeación con la calidad de atención en el municipio de Ferreñafe, validando de esta manera su hipótesis de investigación al tener un coeficiente de correlación de 0,640. Cabe resaltar lo mencionado por Bao (2020); un nivel correcto de gestión permitirá una mejor organización de recursos en las instituciones.

No obstante, Orihuela (2018), concluyó que si hay una relación significativa alta entre la dimensión de Planeación y la calidad de atención en el centro de salud Santa Rosa al obtener un p_valor de 0,911, lo que conlleva a decir que la planificación es la base principal para el cumplimiento de todos los objetivos y metas propuestas.

Segura (2022), en su investigación, concluyó que la dimensión planeación se relacionada directamente y positivamente con la calidad de atención del centro de atención al contribuyente de la ciudad de Paita se relacionan de una manera positiva alta al obtener un índice de 0,833, afirmando que entidad impulsa una correcta planificación en sus procesos.

Respecto al objetivo específico 2, la percepción que se tuvo por parte de los administrados de la Entidad pública del sector educación respecto a la dimensión organización y la calidad de atención, tuvo un Rho de Spearman de 0,798, interpretándose como una relación positiva alta y un p_valor de ,000, validando la hipótesis de investigación, ratificando así la relación positiva entre la dimensión organización y la variable calidad de atención.

Basados en la relación existente entre la organización y la calidad de atención, se detalla que la organización que tiene la entidad pública tanto a nivel funcional como organizacional, se viene ejecutando de la mejor manera, cumpliendo con todo lo establecido en los instrumentos normativos internos, teniendo así una articulación adecuada entre sus órganos de línea, órganos de asesoramiento y órganos de apoyo.

El aporte de Portal (2019) respecto a la investigación, con un coeficiente de correlación de 0.492, lo cual detalla una correlación positiva media y p_valor de 0.000, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa, determinando así que existe una relación positiva entre la organización y la calidad de atención al usuario en la UGEL N° 03, añadiendo que, ante una eficiente organización en la gestión administrativa, se tendrá una eficiente calidad de atención.

De la misma manera, Delgado (2021) concluyó que existe una asociación media moderada con un índice de 0,617 entre la organización y la calidad de atención en la municipalidad de Ventanilla.

Nunura (2022), confirmó su hipótesis al concluir que, si existe una relación moderada entre la organización con la calidad de atención en la municipalidad de Ferreñafe, teniendo un coeficiente de 0,581.

De igual manera, Orihuela (2018), quien determinó la relación significativa alta entre la organización y la calidad de atención en el centro de salud, teniendo un p_valor de 0,897. Resultado similar al obtenido en la presente investigación, considerando que toda organización interna es fundamental para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Según Segura (2022), si existe una relación positiva moderada entre la organización y la calidad de atención en su estudio de investigación, obteniendo un p_valor de 0,654, demostrando que los documentos normativos internos se actualizan constantemente, pero los usuarios aún tienen duda sobre la ejecución de los mismos.

La organización dentro de toda organización se relaciona con la disposición y estructuramiento del personal y del trabajo, de esta manera se logran realizar los objetivos institucionales.

Respecto al objetivo específico 3, la percepción que se tuvo por parte de los administrados de la Entidad pública del sector educación respecto a la dimensión dirección y la calidad de atención, tuvo un Rho de Spearman de 0,790, interpretándose como una relación positiva alta y un p_valor de,000, validando la hipótesis de investigación, ratificando así la relación positiva entre la dimensión dirección y la variable calidad de atención.

El resultado obtenido señala que la entidad pública posee una dirección clara y precisa, apuntando al cumplimiento de todos los objetivos institucionales, teniendo la entidad un adecuado y competente órgano de dirección, siendo este órgano de suma importancia para toda entidad pública, pues se debe de contar con poder de decisión y capacidad, caso contrario no se tendría una orientación y rumbo definido. Cabe resaltar que la dirección está encabezada por el titular de la entidad, cada jefatura de oficina y unidad también viene liderando todo su equipo, liderando y dirigiendo de manera correcta el equipo de profesionales a su cargo.

Es preciso afirmar que Portal (2019), obtuvo una correlación de 0.210, lo cual detalla una correlación positiva media baja y p_valor de 0.000, aceptando la hipótesis alternativa, determinando así que existe una relación media baja entre la dirección y la calidad de atención al usuario en la UGEL N° 03, precisando que, a una buena dirección en la gestión administrativa, se tendrá una buena calidad de atención.

El aporte de Delgado (2021), estableció en su investigación con un p_valor de 0,759, que existe una relación alta entre la dirección y la calidad de atención en el municipio de ventanilla.

Tal como lo manifiesta Nunura (2022), con un índice de 0,513, la dirección se relaciona de manera moderada con la calidad de atención. Resultado similar al de Orihuela (2018), quien concluyó que existe una relación alta moderada entre la dirección y la calidad de atención con un p_valor de 0,861.

Acorde a lo señalado por Segura (2022), la dirección y la calidad de atención si presentan una relación positiva alta, considerando para ello un índice de 0,745.

Los resultados concluyen que la dirección es de suma importancia para el crecimiento y mejora a nivel institucional, asimismo se debe de considerar la

motivación, orientación y coordinación de todas las acciones involucradas en el manejo de los trabajadores.

Respecto al objetivo específico 4, la percepción que se tuvo por parte de los administrados de la Entidad pública del sector educación respecto a la dimensión control y la calidad de atención, tuvo un Rho de Spearman de 0,772, interpretándose como una relación positiva alta y un p_valor de,000, validando la hipótesis de investigación, ratificando así la relación positiva entre la dimensión control y la calidad de atención.

Estos resultados dan a conocer que la entidad pública tiene bajo control todos sus sistemas de gestión internos, siendo estos óptimos, garantizando resultados positivos para el cumplimiento de metas, detallando así, que el control influye en la calidad de atención.

Caso contrario con el estudio de Portal (2019), quien no halló evidencia significativa para poder establecer la relación entre la dimensión control y la calidad de atención al usuario en la UGEL N° 03, señalando que no se lleva de manera adecuada el control sobre la realización de los procesos institucionales.

Asimismo, Delgado (2021), señala que en su investigación el control se relacionada de manera baja moderada con la calidad de atención a los usuarios al obtener un p_valor de 0,311.

De manera análoga Nunura (2022), pudo conocer que si existe una relación moderada con un coeficiente de 0,474 entre el control y la calidad de atención a los administrados en la municipalidad de investigación.

Orihuela (2018), también concluyó que existe una relación significativa alta entre el control y la calidad de atención que se viene brindando a los usuarios en el centro de salud ubicado en ventanilla, teniendo un p_valor de 0,821.

El aporte de Segura (2022) sobre la dimensión control, asegura que existe una relación positiva alta con la calidad de atención, demostrando que la entidad cuenta con un adecuado control sobre sus procesos.

No obstante, como dimensión control, se debe de supervisar todas las actividades realizadas, considerando que estas deben de realizarse acorde a los planes organizacionales.

De los resultados obtenidos en la presente investigación, se precisa que se viene cumpliendo los objetivos principales que tiene la Entidad, tales como

implementar la política educativa nacional que h sido emitida por el Ministerio de Educación, evaluando de esta manera la implementación en la jurisdicción correspondiente, lo que garantiza que los usuarios estén satisfechos con la atención que vienen recibiendo por parte de la entidad, estos objetivos vienen siendo monitoreados de manera correcta siendo liderados oportunamente por cada jefatura, teniendo un adecuado control en cada etapa de cada proceso administrativo.

VI. Conclusiones

Primera: en referencia al objetivo principal, si existe una relación positiva muy alta, con un índice de correlación de ,869, entre la Gestión administrativa y la calidad de atención a usuarios en la Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022.

Segunda: en referencia al objetivo específico 1, si existe una relación positiva alta; con un índice de correlación de ,769, entre la dimensión planeación y la calidad de atención a usuarios en la Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022.

Tercera: en referencia al objetivo específico 2, si existe una relación positiva alta con un índice de correlación de ,798, entre la dimensión organización y la calidad de atención a usuarios en la Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022,

Cuarta: en referencia al objetivo específico 3, si existe una relación positiva alta; con un índice de correlación de ,790, entre la dimensión dirección y la calidad de atención a usuarios en la Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022.

Quinta: en referencia al objetivo específico 4, si existe una relación positiva alta con un índice de correlación de ,772, entre la dimensión control y la calidad de atención a usuarios en la Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022.

VII. Recomendaciones

Primera: se recomienda al titular de la entidad difundir la presente investigación a todos los trabajadores de la Entidad pública del sector educación con el fin de seguir fortaleciendo las estrategias en gestión administrativa y con ello continuar con una correcta calidad de atención al usuario.

Segunda: se recomienda al titular de la entidad y al jefe de planeamiento y presupuesto continuar con la instrucción y capacitación a los servidores en relación a la elaboración de programas, actividades y cumplimiento de objetivos.

Tercera: se recomienda al titular de la entidad y a los jefes de las oficinas y unidades fortalecer una mejor organización de los expedientes a trabajar, acorde a las funciones de cada especialista, permitiendo así atender los expedientes de manera rápida.

Cuarta: se recomienda al titular de la entidad y a los jefes de las oficinas y unidades continuar con el liderazgo en la toma de decisiones, no olvidando continuar con la motivación de los trabajadores a su cargo, teniendo un buen clima laboral para los servidores.

Quinta: se recomienda a la jefatura de recursos humanos, continuar con la implementación de gestión de rendimiento en toda la entidad y así poder establecer planes de acción sobre las actividades realizadas por cada trabajador y mejorar el desempeño de los mismos.

REFERENCIAS

- Alama, E. y Martín, G. (2019). Fundamentos de Administración. Editorial Pearson.
<http://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=>
- Aldana, J., & Piña, J. (2017). Calidad del servicio prestado al cliente por los instructores de gimnasios. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, vol. 2, núm. 3, enero-junio, 2017, pp. 172- 197 Fundación Koinonía Coro. Edo. Falcón, Venezuela.
- Alvarado, K. (2018). Propuesta del diseño de un modelo de gestión administrativa basado en el enfoque de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), para mejorar la calidad en el servicio al cliente de la mediana empresa Computadora y Matthieu Sociedad Anónima. (Tesis de Pregrado). León, Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Arias. (2016). Investigation methodology. Publisher: Urbe
- Armijo Vera, A. E., y Rivadeneira Morán, J. S. (2021). Diseño de modelo de planeación estratégica para la empresa Maxicarnes.
- Arrunátegui, S. & Bravo, I. (2018). Calidad del servicio con actitudes para la atención de los usuarios del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Cap. Fap “José Abelardo Quiñones Gonzales” Tumbes, 2015. (Tesis de postgrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo).
- Baldeos, Y. (2015). La Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Lima. Perú. (Tesis de postgrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión).
- Bao, C. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado. Huánuco – Perú. (Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- Bayona, M. (2018). Procesos administrativos y capacidad de respuesta en Industrias Jhomeron S.A, Comas, 2018.
- Bryson, J., & George, B. (2020). Strategic management in public administration. In Oxford Research Encyclopedia of Politics.
<https://oxfordre.com/politics/view/10.1093/acrefore/9780190228637.001.0001/acrefore-9780190228637-e-1396>

- Cabanillas, F. (2021). La gestión administrativa efectiva para la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pimentel. Chiclayo. (Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo).
- Cevallos Rosero, Williams Oswaldo (2016). Gestión administrativa – operativa y su incidencia en los productos y servicios que oferta la cooperativa de ahorro y crédito futuro la mánense año 2014, Propuesta, de manual de funciones por competencias. Quevedo UTEQ. (Tesis de postgrado, Universidad Técnica Estatal de Quevedo).
- Chiavenato. I. (2019). Introducción a la Teoría General de la Administración. 10a Ed. Editorial McGrawHill.
- Concytec. (2018). Ley que modifica diversos artículos de la ley 28303, Ley Marco de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica; y de la Ley 28613, Ley del Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. El Peruano.
- Del Salto Mariño, Edgar (2014). Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012. Tesis presentada como requisito parcial para optar por el Grado Académico de Magister en Gestión en Salud. Instituto Superior de Investigación y Postgrado. Quito: UCE.
- Delgado Narro, E. B. (2021). Gestión administrativa en la calidad de atención de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad de Ventanilla. Año 2020.(Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo).
- Di Mascio, F., Natalini, A. & Cacciatore, F. (17 de julio 2020). Public Administration and Creeping Crises: Insights From COVID-19 Pandemic in Italy. American Review of Public Administration 2020, Vol. 50(6-7). 621–627.
- Evans, J., & Lindsay, W. M. (2015). Administración y control de calidad. (Administracion y control de la calidad 7ed James R. Evans y William M. Lindsay | PAOLA MELISSA FLORES MENDOZA - Academia.edu)
- Franklin, E. (2019). Introducción a la administración, evolución, aplicaciones y tendencias. Editorial Cengage.
- Galindo, H. (2020). Estadística para no estadísticos. Una guía sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos. (Editorial Economía, Organización y Ciencias Sociales).

- Gómez, B. (2018). Recursos humanos: Diez claves del trabajo en equipo.
- Huacón (2015). Plan de comunicación organizacional para mejorar la capacidad de respuesta del centro comercial El Paseo (playas) en caso de catástrofe 2014.
- Ibarra, A. y Rua, E. (2018). Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia.
- Iza, L (2018). Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en el Registro Mercantil.
- Lara Ocaña J.C. (2017). Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal-Cantón Manta.
- Maldonado, O., Ortega, D., & Troncos, I. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Transporte Cruz del Sur Cargo S.A.C. Santa Anita 2018. Lima, Perú. (Tesis de posgrado, Universidad Peruana Las Américas).
- Marcillo, M. (2016). Planeación Estratégica. (Collaborative Online International Learning Experience in Practice Opportunities and Challenges. Journal of Technology Management & Innovation, 11, 30-35. - References - Scientific Research Publishing).
- Marian, A (2016). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. (<https://sabermetodología.wordpress.com/2016/02/15/tecnicas-e-instrumentos-derecoleccion-de-datos>).
- Matsumoto (2014). Development of the Servqual Model for measuring the quality of service in the advertising company Ayuda Expert. Magazine:Perspectives.
- Matute (2018). Calidad de servicio de seguridad ciudadana que brinda la Municipalidad de Cascas.
- Mazacón, Carrasco y Pauta (2017). Gestión administrativa y su incidencia en las funciones de las áreas operativas de la federación deportiva de los Ríos. (Tesis de posgrado, Universidad Técnica de Babahoyo).
- Mendoza Briones (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta.
- Morales Ángel E.O. (2017). La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de san Juan de Lurigancho, 2017. (Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo).
- Nunura (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Ferreñafe. (Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo).

- Ñañez, R. (2017). Gestión administrativa en las Municipalidades de Azángaro y Chocos. (Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo).
- Ocampos Guerrero, L. E. & Valencia Concha, S. T. (2017). Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud. Tumbes. (Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Tumbes).
- Orihuela (2018). Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017. (Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo).
- Parasuraman, A, Ziethaml, V. and Berry, L.L., SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality Journal of Retailing.
- Peñalosa, Gutierrez. y Prado (2017). Budget design and execution evaluations. Perú: Peruvian Journal of Experimental Medicine and Public Health.
- Portal Donayre, C.A. (2019). La gestión administrativa y la calidad de atención en los usuarios de la UGEL N° 03 de Lima. 2019. (Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo).
- Reyes (2015). Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la cooperativa interprovincial de transporte de pasajeros La Maná periodo 2013. (Tesis de postgrado, Universidad Técnica de Cotopaxi).
- Rondoy, H. (2019). Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019. (Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo).
- Ruiz (2021) Alfa de Cronbach (α): Qué es y cómo se usa en estadística. Psicología y mente.
- Saavedra, J. (2019). La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la oficina de administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018. Lima, Perú. (Tesis de posgrado, Universidad Las Américas).
- Salas, A. (2016). La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota, San Martín – 2016. (Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo).
- Sánchez Manzanares J.M. (2017). Gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina principal del banco de la nación y su influencia en la fidelización de los usuarios en el periodo 2015. (Tesis de postgrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega).

- Segura (2022). Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del centro de servicios al contribuyente de Paita, 2021. (Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo).
- Toral J. y Zeta A. (2017). Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa, de la universidad nacional de Loja. Sur Academia: Revista Académica-Investigativa de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa.
- Torres (2020). Gestión administrativa y calidad de atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020. (Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo).
- Velázquez, A. (2017) Diplomado en análisis de información Geo Espacial. Tipos de muestreo. Centro de Investigación en Geografía y Geomática "Ing. Jorge L. Tamayo", A.C.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Matriz de consistencia							
Título: Gestión administrativa y calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, Lima, periodo: mayo-junio 2022							
Autor: Genaro Efraín Gálvez Sánchez							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre la Planeación y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre la Organización y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre la Dirección y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022?</p> <p>d) ¿Cuál es la relación entre el Control y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Establecer la relación entre la Planeación y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022.</p> <p>b) Conocer la relación entre la Organización y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022.</p> <p>c) Establecer la relación entre la Dirección y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022.</p> <p>d) Precisar la relación entre el Control y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre la Gestión administrativa y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>a) Existe relación entre la Planeación y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022.</p> <p>b) Existe relación entre la Organización y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022.</p> <p>c) Existe relación entre la Dirección y la calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, periodo mayo-junio 2022.</p> <p>d) Existe una relación entre el Control y la calidad de atención a usuarios en una Entidad</p>	Variable 1: Gestión administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			1. Planeación	1.1 Planificación. 1.2 Organización 1.3 Obtención de resultados	Del 1 al 5	Escala de Likert 5 = siempre, 4 = casi siempre, 3 = a veces, 2 = casi nunca y 1 = nunca.	Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo
			2. Organización	2.1 Diseñar estrategias, estructuras y procesos. 2.2 Organización de funciones. 2.3 Técnicas de simplificación administrativa.	Del 6 al 10		
			3. Dirección	3.1 Conducción. 3.2 Oriente 3.3 Liderazgo	Del 11 al 15		
4. Control	4.1 Evaluación de resultados. 4.2 Corregir desviaciones 4.3 Prevención de resultados 4.4 Mejora de las operaciones	Del 16 al 20					

educación, periodo mayo-junio 2022?	educación, periodo mayo-junio 2022.	del Sector educación, periodo mayo-junio 2022	Variable 2: Calidad de atención				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			1. Tangibilidad	1.1 Oficinas acondicionadas 1.2 Equipamiento 1.3 Infraestructura 1.4 Limpieza	Del 1 al 4	Escala de Likert 5 = siempre, 4 = casi siempre, 3 = a veces, 2 = casi nunca y 1 = nunca.	Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo
			2. Fiabilidad	2.1 Atención en orden. 2.2 Trato 2.3 Atención igualitaria	Del 5 al 8		
			3. Capacidad de respuesta	3.1 Solución de problemas. 3.2 Amabilidad 3.3 Aclaración de dudas. 3.4 Apoyo	Del 9 al 12		
			4. Seguridad	4.1 Servicio rápido. 4.2 Confianza 4.3 Respeto a la privacidad 4.4 Trámites.	Del 13 al 16		
			5. Empatía	5.1 Disposición de tiempo. 5.2 Trato agradable. 5.3 Atención personalizada. 5.4 Personal empático.	Del 17 al 20		
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
Investigación básica, diseño no experimental, enfoque cuantitativo, transversal, correlacional	Población: Está conformado 591 usuarios. Tipo de muestreo: Aplicación la técnica probabilística, se consideró a	Variable 1: Gestión Administrativa Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario estructurado Autor: Nunura Ñiquen Lucia Fiorella Año: 2022 Ámbito de Aplicación: Usuarios		Prueba de normalidad empleando la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov, pues se tuvo una muestra mayor a 50 unidades de análisis. Como $p=0<0.05$, se aceptó la Hipótesis alternativa; los datos no tienen una distribución normal; motivo por el cual, se aplicó estadística no paramétrica, motivo por el cual se empleó el Rho de Spearman.			

	<p>los administrados que han realizado tramites en la entidad pública de manera presencial en los meses de mayo y junio del 2022.</p> <p>Tamaño de muestra: El total para evaluar es 233 personas.</p>	<p>Forma de Administración: Encuesta personal</p> <hr/> <p>Variable 2: Calidad de atención</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario estructurado</p> <p>Autor: Segura Yovera Manuel Año: 2022 Ámbito de Aplicación: Usuarios Forma de Administración: Encuesta personal</p>	
--	---	---	--

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Mendoza Briones (2017), define conceptualmente que la variable Gestión administrativa es de carácter sistémico, un medio para transmitir actividades que se enfocan consistentemente en el logro de objetivos a través de la gestión en el proceso administrativo.	Esta variable se operacionaliza en 4 dimensiones: a) Planificación, b) Organización, c) Dirección y d) Control.	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Organización • Obtención de resultados 	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar estrategias, estructuras y procesos. • Organización de funciones. • Técnicas de simplificación administrativa. 	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Conducción. • Oriente • Liderazgo 	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de resultados. • Corregir desviaciones • Prevención de resultados • Mejora de las operaciones 	

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	Evans y Lindsay (2015), detallan conceptualmente que la variable Calidad de atención es el conjunto de habilidades y actitudes que satisfacen la necesidad de los clientes.	Esta variable se operacionaliza en 5 dimensiones: a) Tangibilidad, b) Fiabilidad, c) Capacidad de respuesta, d) Seguridad y e) Empatía.	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Oficinas acondicionadas • Equipamiento • Infraestructura • Limpieza 	Ordinal
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Atención en orden. • Trato • Atención igualitaria 	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Solución de problemas. • Amabilidad • Aclaración de dudas. • Apoyo 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio rápido. • Confianza • Respeto a la privacidad • Trámites. 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición de tiempo. • Atención personalizada. • Personal empático. • Trato agradable. 	

Anexo 3: Cálculo del tamaño de la muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se empleó los siguientes datos:

Nivel de confianza	:	95%
Margen de error muestral	:	7%
Proporción muestral	:	0,5
Población	:	591 usuarios

$$n = \frac{Z^2 p(1-p)N}{e^2(N-1) + Z^2 p(1-p)}$$

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(1-0.5)(591)}{(0.05)^2(591-1) + (1.96)^2(0.5)(1-0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.5)(0.5)(591)}{(0.0025)(590) + (3.8416)(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{567.5964}{1.475 + 0.9604}$$

$$n = \frac{567.5964}{2.4354}$$

$$n = 233.0608$$

El tamaño de la muestra es de 233 personas.

Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTO

CUESTIONARIO

VARIABLE: Gestión Administrativa

Saludos, con el objetivo de recabar información para un trabajo de investigación, se aplicará una serie de preguntas, se le agradece de antemano por la gran colaboración con sus respuestas y estas deben de ser con absoluta libertad y sinceridad, que la información suministrada sea confidencial y será manejada solo por el investigador.

Instrucciones

A continuación, se presentarán una serie de 20 preguntas relacionadas con la **Gestión Administrativa** de una Entidad Pública, no existen respuestas correctas o incorrectas.

Se le solicita marcar con una X la opción que corresponda según su elección:

Nunca (1); Casi nunca (2); Algunas veces (3); Casi siempre (4); Siempre (5)

Gestión administrativa		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Nº	Ítems					
Planeación						
1	Se tiene actualizados todos los documentos relacionados a la gestión.					
2	Se utiliza apropiadamente los recursos que fueron asignados.					
3	Se identifican las actividades requeridas para cumplir con los objetivos.					
4	Los empleados participan en la creación de instrumentos de gestión.					
5	Los empleados tienen conocimiento de los instrumentos de gestión.					
Organización						
6	Se cuenta con una estructura organizacional que es apropiada.					
7	Existe una comunicación fluida entre las áreas de la institución.					
8	Se distribuye de forma eficiente los recursos que fueron asignados.					
9	Los empleados tienen claras las funciones que tienen que realizar.					
10	El personal contratado es el adecuado para los objetivos de la organización.					
Dirección						
11	Se motiva a los empleados de la organización de forma permanente.					
12	Se realiza un liderazgo efectivo desde las autoridades de la organización.					
13	Se realiza trabajos en equipo entre empleados y con las autoridades.					
14	El comportamiento del personal suele ser el más apropiado de caso.					
15	Se realiza un adecuado manejo de los conflictos en la organización.					
Control						
16	Se evalúa de forma contante el desempeño de los empleados.					
17	Se evalúa de forma constante el desempeño de la organización en general.					
18	Se evalúa el logro de los objetivos determinados durante la planificación.					
19	Se supervisa el correcto funcionamiento de los sistemas que se instalaron.					
20	Se evalúa la calidad servicio a través de la opinión de que tienen los usuarios.					

INSTRUMENTO

CUESTIONARIO

VARIABLE: Calidad de atención

Saludos, con el objetivo de recabar información para un trabajo de investigación, se aplicará una serie de preguntas, se le agradece de antemano por la gran colaboración con sus respuestas y estas deben de ser con absoluta libertad y sinceridad, que la información suministrada sea confidencial y será manejada solo por el investigador.

Instrucciones

A continuación, se presentarán una serie de 20 preguntas relacionadas con la **Calidad de atención** de una Entidad Pública, no existen respuestas correctas o incorrectas.

Se le solicita marcar con una X la opción que corresponda según su elección:

Nunca (1); Casi nunca (2); Algunas veces (3); Casi siempre (4); Siempre (5)

Calidad de atención		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Nº	Ítems					
Tangibilidad						
1	Cuenta con oficinas acondicionadas con tecnología necesaria para la realización de las actividades diarias.					
2	Cuenta con equipos de última generación y se encuentra actualizados.					
3	Cuenta con una infraestructura física segura para los que laboran en la institución.					
4	El personal debe verse pulcro.					
Fiabilidad						
5	Se realiza la atención en orden y respetando el orden de llegada.					
6	Es atendido por el personal con cordialidad e interés.					
7	Se brinda una atención igualitaria a los usuarios.					
8	El personal soluciona el problema dentro del plazo previsto.					
Capacidad de respuesta						
9	El personal lo atiende con amabilidad.					
10	El personal aclara sus dudas e inquietudes y apoya en su pedido.					
11	El personal brinda todo el apoyo necesario para que usted se sienta contento.					
12	El personal debe dar un servicio rápido.					
Seguridad						
13	El personal le brinda confianza necesaria para solicitarle su atención.					
14	El personal respeta su privacidad cuando realiza una consulta.					
15	El personal realiza los trámites documentarios con estándares de calidad.					
16	El personal brinda el tiempo necesario para atenderlo.					
Empatía						
17	El personal lo atiende amablemente.					
18	El personal proporciona una atención personalizada.					
19	El personal es empático a la hora de atenderlo.					
20	El personal demuestra buena disposición para orientar.					

Anexo 5: Validez y confiabilidad de los instrumentos

Variable Gestión administrativa

 UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

N.º	Dimensión / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
PLANIFICACIÓN								
1	Se tiene actualizados todos los documentos relacionados a la gestión.	X		X		X		
2	Se utiliza apropiadamente los recursos que fueron asignados.	X		X		X		
3	Se identifican las actividades requeridas para cumplir con los objetivos.	X		X		X		
4	Los empleados participan en la creación de instrumentos de gestión.	X		X		X		
5	Los empleados tienen conocimiento de los instrumentos de gestión.	X		X		X		
ORGANIZACIÓN								
6	Se cuenta con una estructura organizacional que es apropiada.	X		X		X		
7	Existe una comunicación fluida entre las áreas de la institución.	X		X		X		
8	Se distribuye de forma eficiente los recursos que fueron asignados.	X		X		X		
9	Los empleados tienen claras las funciones que tienen que realizar.	X		X		X		
10	El personal contratado es el adecuado para los objetivos de la organización	X		X		X		
DIRECCIÓN								
11	Se motiva a los empleados de la organización de forma permanente.	X		X		X		
12	Se realiza un liderazgo efectivo desde las autoridades de la organización.	X		X		X		
13	Se realiza trabajos en equipo entre empleados y con las autoridades.	X		X		X		
14	El comportamiento del personal suele ser el más apropiado de caso.	X		X		X		
15	Se realiza un adecuado manejo de los conflictos en la organización.	X		X		X		
CONTROL								
16	Se evalúa de forma constante el desempeño de los empleados.	X		X		X		
17	Se evalúa de forma constante el desempeño de la organización en general.	X		X		X		
18	Se evalúa el logro de los objetivos determinados durante la planificación.	X		X		X		
19	Se supervisa el correcto funcionamiento de los sistemas que se instalaron.	X		X		X		
20	Se evalúa la calidad servicio a través de la opinión de que tienen los usuarios.	X		X		X		

 UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Observaciones: EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: OSCAR ALEJANDRO MORALES TERRONES DNI: 41879784

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA ORCID: 0000-0001-5264-4674

02 de MAYO del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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 validador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

N.º	Dimensión / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
PLANIFICACIÓN								
1	Se tiene actualizados todos los documentos relacionados a la gestión.	X		X		X		
2	Se utiliza apropiadamente los recursos que fueron asignados.	X		X		X		
3	Se identifican las actividades requeridas para cumplir con los objetivos.	X		X		X		
4	Los empleados participan en la creación de instrumentos de gestión.	X		X		X		
5	Los empleados tienen conocimiento de los instrumentos de gestión.	X		X		X		
ORGANIZACIÓN								
6	Se cuenta con una estructura organizacional que es apropiada.	X		X		X		
7	Existe una comunicación fluida entre las áreas de la institución.	X		X		X		
8	Se distribuye de forma eficiente los recursos que fueron asignados.	X		X		X		
9	Los empleados tienen claras las funciones que tienen que realizar.	X		X		X		
10	El personal contratado es el adecuado para los objetivos de la organización.	X		X		X		
DIRECCIÓN								
11	Se motiva a los empleados de la organización de forma permanente.	X		X		X		
12	Se realiza un liderazgo efectivo desde las autoridades de la organización.	X		X		X		
13	Se realiza trabajos en equipo entre empleados y con las autoridades.	X		X		X		
14	El comportamiento del personal suele ser el más apropiado de caso.	X		X		X		
15	Se realiza un adecuado manejo de los conflictos en la organización.	X		X		X		
CONTROL								
16	Se evalúa de forma constante el desempeño de los empleados.	X		X		X		
17	Se evalúa de forma constante el desempeño de la organización en general.	X		X		X		
18	Se evalúa el logro de los objetivos determinados durante la planificación.	X		X		X		
19	Se supervisa el correcto funcionamiento de los sistemas que se instalaron.	X		X		X		
20	Se evalúa la calidad servicio a través de la opinión de que tienen los usuarios.	X		X		X		

Observaciones: EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: EDUARDO MARTIN VIGO CATTER DNI: 43258082

Especialidad del validador: MAESTRO EN CIENCIAS EMPRESARIALES ORCID: 0000-0002-0633-5181

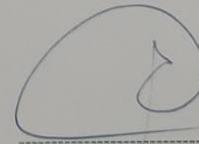
02 de MAYO del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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



43258082

Firma del Experto validador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

N.º	Dimensión / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
PLANIFICACIÓN								
1	Se tiene actualizados todos los documentos relacionados a la gestión.	X		X		X		
2	Se utiliza apropiadamente los recursos que fueron asignados.	X		X		X		
3	Se identifican las actividades requeridas para cumplir con los objetivos.	X		X		X		
4	Los empleados participan en la creación de instrumentos de gestión.	X		X		X		
5	Los empleados tienen conocimiento de los instrumentos de gestión.	X		X		X		
ORGANIZACIÓN								
6	Se cuenta con una estructura organizacional que es apropiada.	X		X		X		
7	Existe una comunicación fluida entre las áreas de la institución.	X		X		X		
8	Se distribuye de forma eficiente los recursos que fueron asignados.	X		X		X		
9	Los empleados tienen claras las funciones que tienen que realizar.	X		X		X		
10	El personal contratado es el adecuado para los objetivos de la organización	X		X		X		
DIRECCIÓN								
11	Se motiva a los empleados de la organización de forma permanente.	X		X		X		
12	Se realiza un liderazgo efectivo desde las autoridades de la organización.	X		X		X		
13	Se realiza trabajos en equipo entre empleados y con las autoridades.	X		X		X		
14	El comportamiento del personal suele ser el más apropiado de caso.	X		X		X		
15	Se realiza un adecuado manejo de los conflictos en la organización.	X		X		X		
CONTROL								
16	Se evalúa de forma constante el desempeño de los empleados.	X		X		X		
17	Se evalúa de forma constante el desempeño de la organización en general.	X		X		X		
18	Se evalúa el logro de los objetivos determinados durante la planificación.	X		X		X		
19	Se supervisa el correcto funcionamiento de los sistemas que se instalaron.	X		X		X		
20	Se evalúa la calidad servicio a través de la opinión de que tienen los usuarios.	X		X		X		

Observaciones: EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: GLADYS JESÚS COLCA CCAHUANA DNI: 06852502

Especialidad del validador: DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD ORCID: 0000-0002-9556-513X

02 de MAYO del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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 validador

Variable Calidad de atención



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

N.º	Dimensión / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
TANGIBILIDAD								
1	Cuenta con oficinas acondicionadas con tecnología necesaria para la realización de las actividades diarias.	X		X		X		
2	Cuenta con equipos de última generación y se encuentra actualizados.	X		X		X		
3	Cuenta con una infraestructura física segura para los que laboran en la institución.	X		X		X		
4	El personal debe verse pulcro.	X		X		X		
FIABILIDAD								
5	Se realiza la atención en orden y respetando el orden de llegada.	X		X		X		
6	Es atendido por el personal con cordialidad e interés.	X		X		X		
7	Se brinda una atención igualitaria a los usuarios.	X		X		X		
8	El personal soluciona el problema dentro del plazo previsto.	X		X		X		
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
9	El personal lo atiende con amabilidad.	X		X		X		
10	El personal aclara sus dudas e inquietudes y apoya en su pedido.	X		X		X		
11	El personal brinda todo el apoyo necesario para que usted se sienta contento.	X		X		X		
12	El personal debe dar un servicio rápido	X		X		X		
SEGURIDAD								
13	El personal le brinda confianza necesaria para solicitarle su atención.	X		X		X		
14	El personal respeta su privacidad cuando realiza una consulta.	X		X		X		
15	El personal realiza los trámites documentarios con estándares de calidad.	X		X		X		
16	El personal brinda el tiempo necesario para atenderlo.	X		X		X		
EMPATÍA								
17	El personal lo atiende amablemente.	X		X		X		
18	El personal proporciona una atención personalizada.	X		X		X		
19	El personal es empático a la hora de atenderlo.	X		X		X		
20	El personal demuestra buena disposición para orientar.	X		X		X		



Observaciones: EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: OSCAR ALEJANDRO MORALES TERRONES DNI: 41879784

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA ORCID: 0000-0001-5264-4674

02 de MAYO del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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 validador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

N.º	Dimensión / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
TANGIBILIDAD								
1	Cuenta con oficinas acondicionadas con tecnología necesaria para la realización de las actividades diarias.	X		X		X		
2	Cuenta con equipos de última generación y se encuentra actualizados.	X		X		X		
3	Cuenta con una infraestructura física segura para los que laboran en la institución.	X		X		X		
4	El personal debe verse pulcro.	X		X		X		
FIABILIDAD								
		Si	No	Si	No	Si	No	
5	Se realiza la atención en orden y respetando el orden de llegada.	X		X		X		
6	Es atendido por el personal con cordialidad e interés.	X		X		X		
7	Se brinda una atención igualitaria a los usuarios.	X		X		X		
8	El personal soluciona el problema dentro del plazo previsto.	X		X		X		
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
		Si	No	Si	No	Si	No	
9	El personal lo atiende con amabilidad.	X		X		X		
10	El personal aclara sus dudas e inquietudes y apoya en su pedido.	X		X		X		
11	El personal brinda todo el apoyo necesario para que usted se sienta contento.	X		X		X		
12	El personal debe dar un servicio rápido	X		X		X		
SEGURIDAD								
		Si	No	Si	No	Si	No	
13	El personal le brinda confianza necesaria para solicitarle su atención.	X		X		X		
14	El personal respeta su privacidad cuando realiza una consulta.	X		X		X		
15	El personal realiza los trámites documentarios con estándares de calidad.	X		X		X		
16	El personal brinda el tiempo necesario para atenderlo.	X		X		X		
EMPATÍA								
		Si	No	Si	No	Si	No	
17	El personal lo atiende amablemente.	X		X		X		
18	El personal proporciona una atención personalizada.	X		X		X		
19	El personal es empático a la hora de atenderlo.	X		X		X		
20	El personal demuestra buena disposición para orientar.	X		X		X		

Observaciones: EXISTE SUFICIENCIA

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

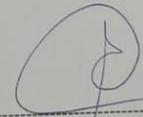
 Apellidos y nombres del juez validador: **EDUARDO MARTIN VIGO CATTER** DNI: 43258082

 Especialidad del validador: **MAESTRO EN CIENCIAS EMPRESARIALES** ORCID: 0000-0002-0633-5181

02 de MAYO del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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



 43258082
 Firma del Experto validador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

N.º	Dimensión / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
TANGIBILIDAD								
1	Cuenta con oficinas acondicionadas con tecnología necesaria para la realización de las actividades diarias.	X		X		X		
2	Cuenta con equipos de última generación y se encuentra actualizados.	X		X		X		
3	Cuenta con una infraestructura física segura para los que laboran en la institución.	X		X		X		
4	El personal debe verse pulcro.	X		X		X		
FIABILIDAD								
5	Se realiza la atención en orden y respetando el orden de llegada.	X		X		X		
6	Es atendido por el personal con cordialidad e interés.	X		X		X		
7	Se brinda una atención igualitaria a los usuarios.	X		X		X		
8	El personal soluciona el problema dentro del plazo previsto.	X		X		X		
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
9	El personal lo atiende con amabilidad.	X		X		X		
10	El personal aclara sus dudas e inquietudes y apoya en su pedido.	X		X		X		
11	El personal brinda todo el apoyo necesario para que usted se sienta contento.	X		X		X		
12	El personal debe dar un servicio rápido	X		X		X		
SEGURIDAD								
13	El personal le brinda confianza necesaria para solicitarle su atención.	X		X		X		
14	El personal respeta su privacidad cuando realiza una consulta.	X		X		X		
15	El personal realiza los trámites documentarios con estándares de calidad.	X		X		X		
16	El personal brinda el tiempo necesario para atenderlo.	X		X		X		
EMPATÍA								
17	El personal lo atiende amablemente.	X		X		X		
18	El personal proporciona una atención personalizada.	X		X		X		
19	El personal es empático a la hora de atenderlo.	X		X		X		
20	El personal demuestra buena disposición para orientar.	X		X		X		

Observaciones: EXISTE SUFICIENCIA

 Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador: GLADYS JESÚS COLCA CCAHUANA DNI: 06852502
Especialidad del validador: DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD ORCID: 0000-0002-9556-513X

02 de MAYO del 2022

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

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

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

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



Firma del Experto validador

Ficha de SUNEDU de expertos

Mg. Oscar Alejandro Morales Terrones

 PERÚ		Ministerio de Educación	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria	Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos
REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES				
Graduado	Grado o Título	Institución		
MORALES TERRONES, OSCAR ALEJANDRO DNI 41879784	BACHILLER EN DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS Fecha de diploma: 08/06/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN <i>PERU</i>		
MORALES TERRONES, OSCAR ALEJANDRO DNI 41879784	ABOGADO Fecha de diploma: 04/04/13 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN <i>PERU</i>		
MORALES TERRONES, OSCAR ALEJANDRO DNI 41879784	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 26/10/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 03/09/2018 Fecha egreso: 19/01/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>		

Mg. Eduardo Martín Vigo Catter

 PERÚ		Ministerio de Educación	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria	Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos
REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES				
Graduado	Grado o Título	Institución		
VIGO CATTER, EDUARDO MARTIN --	LICENCIADO EN ADMINISTRACION CON MENCIÓN EN ADMINISTRACION EMPRESARIAL Fecha de diploma: 20/05/2004 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>		
VIGO CATTER, EDUARDO MARTIN --	LICENCIADO EN ADMINISTRACION CON MENCIÓN EN ADMINISTRACION EMPRESARIAL Fecha de diploma: 20/05/2004 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>		
VIGO CATTER, EDUARDO MARTIN DNI 43258082	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 26/06/2003 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>		
VIGO CATTER, EDUARDO MARTIN DNI 43258082	MAESTRO EN CIENCIAS EMPRESARIALES MENCIÓN EN GESTIÓN DE OPERACIONES Fecha de diploma: 18/09/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 24/08/2012 Fecha egreso: 27/05/2015	UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA S.A. <i>PERU</i>		

Dra. Gladys Jesús Colca Ccahuana

Graduado	Grado o Título	Institución
COLCA CCAHUANA, GLADYS JESÚS DNI 06852502	BACHILLER EN EDUCACIÓN Fecha de diploma: 25/01/90 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
COLCA CCAHUANA, GLADYS JESÚS DNI 06852502	LICENCIADA EN EDUCACIÓN ESPECIALIDAD: MATEMÁTICA SUB-AREA: FÍSICA Fecha de diploma: 06/12/90 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
COLCA CCAHUANA, GLADYS JESUS DNI 06852502	MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON MENCION EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 05/03/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 19/03/2007 Fecha egreso: 09/01/2009	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
COLCA CCAHUANA, GLADYS JESUS DNI 06852502	MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN Fecha de diploma: 11/09/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 18/04/2016 Fecha egreso: 24/09/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
COLCA CCAHUANA, GLADYS JESUS DNI 06852502	DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 21/02/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/09/2018 Fecha egreso: 24/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Anexo 6: Ficha de instrumentos

Variable	Gestión administrativa
Nombre del instrumento	Cuestionario
Autor	Nunura Ñiquén Lucia Fiorella, 2022
Adaptación	Gálvez Sánchez Genaro Efraín
Número de ítems	20
Administración	Encuesta en formato físico
Finalidad	Evaluar las expectativas/percepciones de los usuarios
Dimensiones	1. Planeación 2. Organización 3. Dirección 4. Control
Escala	Likert
Rango	1 - 5
Calificación e interpretación	Se puntúa cada ítem para sumar el total por cada dimensión y además realizar una puntuación total de la escala
Fiabilidad del instrumento	0.873
Validez de contenido	1. Mg. Oscar Alejandro Morales Terrones 2. Mg. Eduardo Martín Vigo Catter 3. Dra. Gladys Jesús Colca Ccahuana

Variable	Calidad de atención
Nombre del instrumento	Cuestionario
Autor	Segura Yovera Manuel Agustín, 2022
Adaptación	Gálvez Sánchez Genaro Efraín
Número de ítems	20
Administración	Encuesta en formato físico
Finalidad	Evaluar las expectativas/percepciones de los usuarios
Dimensiones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tangibilidad 2. Fiabilidad 3. Capacidad de respuesta 4. Seguridad 5. Empatía
Escala	Likert
Rango	1 - 5
Calificación e interpretación	Se puntúa cada ítem para sumar el total por cada dimensión y además realizar una puntuación total de la escala
Fiabilidad del instrumento	0.875
Validez de contenido	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mg. Oscar Alejandro Morales Terrones 2. Mg. Eduardo Martín Vigo Catter 3. Dra. Gladys Jesús Colca Ccahuana

Anexo 7: Autorización de aplicación del instrumento

Se conversó de manera personal con el coordinador del equipo de atención al usuario de la oficina de atención al usuario y comunicaciones para poder realizar las encuestas a los administrados que acudieron a realizar trámites de manera presencial a la entidad, teniendo opinión favorable para aplicar los instrumentos.

Anexo 8. Recolección de datos de pruebas piloto

Para la variable Gestión Administrativa se cuenta con el siguiente resultado de la prueba piloto, obteniéndose un Alfa de Cronbach de 0.873.

ENCUESTADOS	PREGUNTAS																				SUMA
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
E1	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	85
E2	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	92
E3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	89
E4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	91
E5	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3	85
E6	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	89
E7	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	89
E8	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3	86
E9	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	88
E10	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	87
E11	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	5	4	84
E12	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	95
E13	5	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	79
E14	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	5	3	77
E15	3	4	3	3	3	4	5	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4	3	5	81
E16	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	5	3	69
E17	3	4	4	3	5	3	4	5	2	2	2	3	3	4	2	2	1	4	3	5	64
E18	5	4	4	5	3	4	5	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	2	76
E19	5	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	77
E20	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	2	2	3	2	4	3	4	4	5	65
E21	5	4	3	3	2	4	3	2	3	4	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	75
E22	3	4	3	2	2	3	2	2	1	2	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	67
E23	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	68

Anexo 8. Resultado de la recolección de datos

Variable Gestión Administrativa

ENCUESTADOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
E1	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5
E2	1	2	3	4	4	4	3	5	2	2	3	3	4	5	2	1	4	1	3	3
E3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
E4	2	4	3	4	3	2	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	2	2	3	2
E5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	4	5	3	4	5	4	5
E6	4	3	2	2	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	2
E7	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4
E8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
E9	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	5
E10	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	2	3	4
E11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E12	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4
E13	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E14	5	4	3	4	5	4	3	3	4	5	5	4	4	4	3	2	2	5	5	5
E15	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
E16	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
E17	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
E18	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
E19	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
E20	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
E21	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
E22	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
E23	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
E24	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
E25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5

ENCUESTADOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
E26	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
E27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
E28	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
E29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E30	4	3	2	1	1	2	3	3	4	5	4	3	2	1	2	2	3	3	4	2
E31	4	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	2	3
E32	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
E33	5	4	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	5
E34	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	5
E35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
E36	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
E37	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
E38	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5
E39	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5
E40	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
E41	3	2	2	3	1	3	2	2	1	3	3	2	2	1	2	3	2	1	3	2
E42	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	4
E43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E44	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	3	5
E45	3	4	5	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4	5	5	5	4	3	4	5
E46	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	3
E47	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
E48	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	3	5	4	4	5	4	3	3
E49	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4
E50	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
E51	4	3	3	2	3	3	2	3	5	4	4	4	3	3	2	3	4	3	2	1
E52	3	3	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
E53	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5

ENCUESTADOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
E82	3	4	5	4	3	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5
E83	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
E84	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
E85	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
E86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E87	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4
E88	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
E89	1	2	1	2	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3
E90	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4
E91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E92	4	5	4	3	5	4	4	3	5	4	5	3	5	4	5	4	4	5	5	5
E93	4	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	2	2	1
E94	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4
E95	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4
E96	5	4	3	4	4	4	4	5	3	5	4	3	5	5	3	4	5	4	5	5
E97	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
E98	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
E99	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
E100	3	4	2	3	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	1	1	2	3	4	3
E101	3	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	4	4	3	2	2	4	4
E102	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
E103	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
E104	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
E105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E106	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
E107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
E108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E109	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2	2

ENCUESTADOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
E110	3	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	2	3
E111	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
E112	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E115	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
E116	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
E117	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	3	3
E118	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
E119	3	3	2	2	1	2	3	4	4	5	4	3	2	1	2	3	3	2	3	2
E120	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E121	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
E122	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
E123	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E124	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	4	3	5
E125	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	2	2	3	4	4	2	2	3	4	4
E126	5	4	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	3	4	2	4	4	3	2	1
E127	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
E128	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
E129	4	4	3	3	2	2	3	4	5	4	4	3	2	2	3	3	2	2	1	3
E130	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
E131	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
E132	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E133	4	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2	3	1	1	2	3	4	4
E134	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
E135	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
E136	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	3	3	4	5
E137	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4

ENCUESTADOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
E138	3	3	2	2	3	2	2	1	3	3	4	3	3	4	5	4	3	3	2	4
E139	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4
E140	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
E141	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
E142	4	3	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	2	1	2
E143	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E144	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
E145	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
E146	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
E147	5	4	4	5	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5
E148	5	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5
E149	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	4	5
E150	5	5	4	4	5	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	5
E151	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	4	5	5
E152	3	2	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5
E153	4	3	2	3	3	2	2	3	4	4	4	3	2	3	5	3	2	3	4	4
E154	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
E155	5	5	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	5	4
E156	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
E157	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
E158	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
E159	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
E160	5	4	3	4	2	1	2	3	4	5	3	4	4	5	4	4	3	2	2	2
E161	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
E162	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3
E163	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	3	3
E164	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	4	3	4	3
E165	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	3	4	5

ENCUESTADOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
E166	4	3	3	2	1	2	3	4	3	2	2	2	3	4	4	2	3	4	3	3
E167	3	3	4	4	5	5	4	3	2	2	5	4	3	2	1	2	3	4	3	4
E168	5	4	3	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	3	2	5	4	3	4	5
E169	5	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	3	4	3	4	5	4	3	4	5
E170	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5
E171	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
E172	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	3	4	5	5
E173	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	3	5	4	3	4	5	4
E174	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
E175	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5
E176	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
E177	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
E178	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E179	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E180	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E181	5	4	3	4	3	3	4	5	4	3	3	4	3	3	2	3	4	5	4	4
E182	5	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5
E183	4	3	4	5	3	5	4	3	3	4	5	4	3	4	3	5	4	3	3	4
E184	5	4	3	3	5	5	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	4	3	3	4
E185	4	3	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	3
E186	5	4	3	3	4	5	4	3	3	2	5	4	3	3	5	4	3	3	4	5
E187	5	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
E188	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	5	4	3	5	4	3	4	4
E189	5	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	4
E190	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	3	5	4	3	4	4
E191	5	4	3	3	2	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5
E192	5	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	3
E193	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4

ENCUESTADOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
E194	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4
E195	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4
E196	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5
E197	5	4	3	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	3	4	5	4	4	5	4
E198	5	4	3	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4
E199	5	4	5	4	3	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4
E200	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4
E201	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	5	4	5	4	3	4	4
E202	5	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5
E203	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	3	4
E204	5	4	4	3	4	5	4	3	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	3
E205	5	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3
E206	5	4	4	3	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4
E207	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	5
E208	5	4	3	3	4	5	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	3	2	3
E209	5	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4
E210	5	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	4	4	3	3	5	4	3	3	4
E211	5	4	3	3	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	5	4	4	5
E212	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3
E213	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	3	3	4	5	4	5	4	3
E214	5	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	3	4	5
E215	5	4	3	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	5	5	4	3
E216	5	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	4	3	3	2	4	4	5	4	3
E217	5	4	3	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	3	2	5	4	4	4	3
E218	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	3	3	4	5	4	4	3	3
E219	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	3	3	4
E220	5	4	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	3	3	2
E221	5	4	4	3	3	5	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	3

ENCUESTADOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
E222	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	5	4	3	3	4
E223	5	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4
E224	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4
E225	5	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	3	3	5
E226	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	3	3	4	5	4	3	3	4
E227	5	4	3	3	5	5	4	3	3	2	4	4	5	4	3	5	4	3	3	4
E228	5	4	3	3	2	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	3
E229	5	4	3	4	5	5	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	4	4	3	4
E230	5	4	4	3	3	5	4	3	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	3	4
E231	5	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3
E232	5	4	4	3	3	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3
E233	5	4	3	3	5	5	4	3	4	2	5	5	4	3	2	5	4	4	5	5

Variable Calidad de atención

ENCUESTADOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
E1	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
E2	3	3	4	5	3	2	3	4	1	2	3	3	2	3	4	4	1	3	2	4
E3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4
E4	1	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	1	1
E5	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
E6	2	2	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	1	3	3	5	4	3	4
E7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
E8	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
E9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5
E10	2	2	3	4	4	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	4
E11	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
E12	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
E13	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
E14	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
E15	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
E16	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
E17	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
E18	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
E19	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5
E20	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
E21	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5
E22	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5
E23	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
E24	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
E25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
E26	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
E27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5

ENCUESTADOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
E28	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5
E29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E30	4	3	3	2	2	3	4	5	2	3	4	5	2	2	1	1	2	2	3	4
E31	3	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	4
E32	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5
E33	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	5
E34	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4
E35	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
E36	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E37	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5
E38	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5
E39	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
E40	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
E41	2	3	4	4	3	2	3	1	3	3	4	5	3	2	3	4	3	2	2	1
E42	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
E43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E44	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
E45	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	5	4
E46	3	3	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
E47	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4
E48	5	5	5	5	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5
E49	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5
E50	4	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	5	4	5	3	3	4	5	5	5
E51	3	2	1	2	4	3	2	2	3	2	1	2	2	1	1	2	3	2	1	3
E52	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	5	5	4
E53	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4
E54	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
E55	4	3	3	4	3	3	2	2	2	3	4	4	3	2	2	3	3	4	4	3

ENCUESTADOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
E56	3	3	4	5	5	4	3	4	4	4	3	5	5	3	4	5	4	5	4	5
E57	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4
E58	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
E59	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
E60	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5
E61	3	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5
E62	5	3	3	4	3	3	3	4	5	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	5
E63	4	3	3	2	3	3	2	2	2	2	1	3	2	3	2	3	3	3	4	4
E64	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
E65	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
E66	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
E67	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
E68	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
E69	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
E70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E71	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E72	5	5	5	5	4	5	4	3	3	4	5	3	3	4	5	4	4	3	4	5
E73	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4
E74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5
E75	2	2	1	2	2	2	1	1	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4
E76	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5
E77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E78	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4
E79	3	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3
E80	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
E81	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
E82	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
E83	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5

ENCUESTADOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
E84	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5
E85	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
E86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E87	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E88	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4
E89	2	3	3	4	3	2	1	3	3	3	2	4	4	3	2	3	4	3	2	3
E90	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	5	5	4	3	4	5	4	3	5
E91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E92	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	3	5	4	3	5	3	5	4	3	5
E93	1	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3	4	3	2	2	4	2	4	3	2
E94	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5
E95	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E96	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
E97	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5
E98	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5
E99	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
E100	1	2	2	3	1	2	3	3	4	3	4	5	5	4	3	2	1	2	3	3
E101	3	2	4	3	3	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	2	3	3	4
E102	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E103	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4
E104	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4
E105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E106	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	3	4	5	5	5	4	4
E107	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E109	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	1	1	2	3	4	4
E110	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	5	5
E111	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4

ENCUESTADOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
E112	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E115	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
E116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E117	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4
E118	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
E119	4	3	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	2	3
E120	5	3	3	4	4	4	3	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5
E121	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
E122	4	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5
E123	4	4	3	5	4	4	5	3	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4
E124	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
E125	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
E126	4	3	3	2	1	2	3	3	5	4	3	3	4	3	2	1	1	2	3	3
E127	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4
E128	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
E129	2	2	3	4	4	3	4	5	4	4	3	2	2	3	4	5	4	4	3	3
E130	5	3	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4
E131	3	3	4	5	4	4	3	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5
E132	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E133	3	2	1	2	2	2	3	4	3	2	3	4	2	2	3	4	2	3	4	2
E134	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
E135	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	3	3	4	5
E136	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	3	5	5	4	3	4	5	4	5	4
E137	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5
E138	2	2	1	3	3	2	1	4	4	3	5	4	5	4	4	3	3	4	2	2
E139	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5

ENCUESTADOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
E140	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5
E141	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
E142	2	1	2	3	3	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2
E143	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E144	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4
E145	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	4	5	5
E146	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4
E147	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5
E148	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4
E149	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	4	3	3	4	4	3	3	4
E150	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
E151	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5
E152	2	2	3	4	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	4	4	3	3	4	5
E153	2	3	2	1	2	2	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2	1	3
E154	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
E155	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	3	3	4	4	5	4	5	4	3	4
E156	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
E157	5	5	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4
E158	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	4
E159	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
E160	4	3	2	1	1	2	3	3	3	3	2	1	1	1	2	4	3	2	3	4
E161	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
E162	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4
E163	5	5	4	3	3	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	3	4
E164	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	4	3	4	5	4	4	3
E165	5	5	4	3	3	3	4	5	5	4	3	3	3	3	4	5	4	4	3	5
E166	2	2	1	2	1	2	3	3	3	2	1	3	2	2	3	4	2	2	1	3
E167	4	3	2	1	2	3	3	4	1	2	3	3	2	3	2	1	2	3	3	4

ENCUESTADOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
E168	3	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4
E169	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5
E170	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
E171	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
E172	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
E173	5	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5
E174	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5
E175	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
E176	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
E177	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
E178	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E179	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E180	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
E181	3	4	5	4	3	4	5	3	3	3	2	3	3	4	5	4	5	4	3	3
E182	5	4	3	4	4	3	3	4	5	4	3	3	5	4	3	3	4	3	4	4
E183	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3
E184	5	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4
E185	5	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	3	3	4
E186	4	3	3	2	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	3
E187	4	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4
E188	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	3	3	4	5	4	3	3
E189	5	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4
E190	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	5	2	2	5	4	3	3
E191	5	4	3	4	4	3	4	5	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4
E192	5	4	3	4	5	4	3	3	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4
E193	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4	3	2
E194	5	4	3	3	5	4	3	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4
E195	4	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	5	4	5	5	5	5

ENCUESTADOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
E196	5	4	3	3	5	4	4	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4
E197	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	5
E198	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3
E199	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4	3	2
E200	5	4	3	3	4	3	5	4	5	4	3	3	5	4	3	4	5	4	3	3
E201	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	4	5	4	3	3	5	4	3	4
E202	5	4	3	4	5	4	3	3	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	3
E203	5	4	4	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	4	5	4	4	4
E204	5	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	5	4	3	3
E205	5	4	3	2	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	2
E206	5	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	3	2
E207	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3
E208	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3
E209	5	4	3	4	5	4	3	3	5	4	3	2	5	4	3	2	5	4	3	4
E210	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	5	4	3	2
E211	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3
E212	5	4	3	3	5	4	4	3	5	4	3	3	5	4	4	3	5	4	3	3
E213	5	4	4	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	4	3	5	4	3	4
E214	5	4	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	3	3	5	4	4	3
E215	5	4	3	3	5	4	3	3	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	3	3
E216	4	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	5
E217	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	3	5	4	4	3	5	4	3	5
E218	5	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	3	3	5	4	3	3
E219	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3
E220	5	4	3	3	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	3	3	5	4	3	3
E221	4	3	3	4	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	3
E222	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	3
E223	4	3	3	5	5	4	3	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3

ENCUESTADOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
E224	5	4	3	3	5	4	4	3	4	5	5	4	5	4	3	3	5	4	3	3
E225	5	4	3	3	5	4	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	3	4
E226	5	4	3	4	4	5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	3	3
E227	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3
E228	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3
E229	5	4	3	4	5	4	5	4	4	3	3	2	4	4	5	4	5	4	4	3
E230	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
E231	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	3	3	5	4	4	3	5	4	3	4
E232	5	4	4	3	5	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	5	5
E233	5	4	3	3	5	4	4	3	4	4	3	3	5	5	4	3	5	4	3	2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESPINOZA RIVERA MARCO AURELIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y Calidad de atención a usuarios en una Entidad del Sector educación, Lima, periodo: mayo-junio 2022", cuyo autor es GALVEZ SANCHEZ GENARO EFRAIN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 06 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESPINOZA RIVERA MARCO AURELIO DNI: 08003886 ORCID 0000-0002-5089-938X	Firmado digitalmente por: MESPINOZARI el 06-08- 2022 09:18:14

Código documento Trilce: TRI - 0395139