



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa y atención al usuario en la Unidad de Gestión
Educativa Local Bellavista, 2023

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

AUTOR:

Torres Rengifo, Diego (orcid.org/0000-0002-9485-4220)

ASESORES:

Dr. Sanchez Davila, Keller (orcid.org/0000-0003-3911-3806)

Dra. Contreras Julian, Rosa Mabel (orcid.org/0000-0002-0196-1351)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

TARAPOTO – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A Violeta Diaz Estela, mi esposa, compañera y amiga por motivarme y animarme en mis locuras (como esta maestría).

Mi hijo Dixter Gael Torres Diaz y sacarme sonrisa con sus travesuras cuando estaba cansado.

A nuestros padres, quienes se esfuerzan a diario y nos brindan incondicionalmente su apoyo moral y económico.

Diego

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo, por darnos la oportunidad de pertenecer a esta casa de estudios.

El autor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESORES



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL , SANCHEZ DAVILA KELLER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gestión administrativa y atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Bellavista, 2023", cuyo autor es TORRES RENGIFO DIEGO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 04 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL DNI: 40035201 ORCID: 0000-0002-0196-1351	Firmado electrónicamente por: CJULIANR16 el 04- 01-2024 17:47:29
SANCHEZ DAVILA KELLER DNI: 41997504 ORCID: 0000-0003-3911-3806	Firmado electrónicamente por: SSANCHEZDA2081 el 04-01-2024 20:19:49

Código documento Trilce: TRI - 0719855



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, TORRES RENGIFO DIEGO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Bellavista, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
DIEGO TORRES RENGIFO DNI: 72087286 ORCID: 0000-0002-9485-4220	Firmado electrónicamente por: TTORRESREN el 04- 01-2024 10:11:35

Código documento Trilce: TRI - 0719853



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESORES	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2. Variables y Operacionalización	19
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	19
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos	22
3.6. Métodos de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de gestión administrativa.	24
Tabla 2. Nivel de atención al usuario.	24
Tabla 3. Prueba de normalidad.	25
Tabla 4. Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la atención al usuario.	26
Tabla 5. Relación entre la gestión administrativa y la atención al usuario.....	27

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gráfico de dispersión entre la gestión administrativa y la atención al usuario.....	28
--	----

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre la gestión administrativa y la atención al usuario, en el Área de Gestión Institucional de la Ugel de Bellavista – 2023. La investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental, cuya población 431 usuarios en La Unidad de Gestión Educativa Local Bellavista, 2023 y la muestra fue de 203 usuarios en La Unidad de Gestión Educativa Local Bellavista, 2023. La técnica de recolección fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de gestión administrativa tiene un nivel medio en 58 %, nivel bajo en 31 %, y nivel alto en 11 %; el nivel de atención al usuario tiene un nivel medio en 50 %, nivel bajo en 30 %, y nivel alto en 20 %. Concluyendo que existe relación positiva alta y significativa entre la gestión administrativa y la atención al usuario, en el Área de Gestión Institucional de la Ugel de Bellavista – 2023. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.742 y un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 55,05 % de dependencia existe entre variables.

Palabras clave: atención, gestión, organización.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and user service, in the Institutional Management Area of the Ugel de Bellavista - 2023. The research was of a basic type, with a non-experimental design, whose population was 431 users in La Bellavista Local Educational Management Unit, 2023 and the sample was 203 users in the Bellavista Local Educational Management Unit, 2023. The collection technique was the survey and as an instrument the questionnaire. The results determined that the level of administrative management has a medium level in 58%, low level in 31%, and high level in 11%; The level of user service has a medium level at 50%, low level at 30%, and high level at 20%. Concluding that there is a high and significant positive relationship between administrative management and user service, in the Institutional Management Area of the Ugel de Bellavista - 2023. Through the statistical analysis of Rho Spearman, a coefficient of 0.742 and a p-value were reached. equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$); Furthermore, only 55.05% dependence exists between variables.

Keywords: attention, management, organization.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, últimamente se han producido grandes avances y cambios tecnológicos aplicados a la actividad comercial en sus diferentes rubros, lo cual también ha permitido que los usuarios, se especialicen de una forma exponencial, respecto los servicios utilizados, para satisfacer sus necesidades, de modo que la demanda ha crecido en cuanto a calidad, lo mismo que representa un desafío importante para las organizaciones, las cuales debe recurrirá, a prácticas estratégicas que permitan maximizar la eficiencia de sus actividades internas, para el aprovechamiento adecuado de sus recursos; lamentablemente, las prácticas de gestión administrativa no está siendo desarrollado, de forma concordante con la necesidad de debido a que el personal, no está capacitado para realizar la planificación y a realizar el seguimiento adecuado, lo cual nos permite obtener resultados competitivos, en cuanto al mejoramiento de los servicios y brindar una salida al respecto (Peralta-Tapia, et al., 2023)

Asimismo, en Latinoamérica, se ha podido visualizar que las instituciones presentan grandes problemas, relacionados con la realización adecuada del proceso de gestión, para aprovechar adecuadamente los recursos, lo cual es uno de los elementos negativos, que permite la aparición de insatisfacción en el usuario debido a que la atención no corresponde con lo establecido en las bases para la calidad; es decir, se requiere la integración de planificaciones estratégicas, que conlleven a identificar los problemas fundamentales y hagan posible la incorporación de acciones adecuadas para incrementar el desempeño (CEPAL, 2022). Según la UNESCO (2013), los servicios educativos son esenciales, para diversos aspectos de la sociedad y la economía, lamentablemente muchas instituciones no consideran la importancia de brindar una atención competitiva hacia el usuario, por lo que no realizan una gestión adecuada de sus recursos; es decir, es una problemática que afecta al mundo entero, sobre todo en aquellos lugares donde no existe el acceso a personas capacitadas, para abordar este proceso.

De igual forma, en el Perú, existe normativas como la Ley N° 30204 (2014)

y el Decreto Supremo N°123- 2018-PCM (2018), con el propósito que las instituciones de la administración pública, alcancen la eficiencia y eficacia al brindar efectivamente servicios de atención a los usuarios, los mismos que aún no se refleja los resultados; por otra parte, con la intención de realizar las mejoras correspondientes al entrega del servicio educativo, se han implementado acciones estratégicas de tipo administrativas, para la planeación de las actividades pedagógicas. Según la Encuesta Nacional a Directivos (ENDI) 2018, pudo conocer que el 71.3% del personal que ejercer cargos directivos dentro de las instituciones educativas, poseen problemas para su desempeño, debido a que cuentan con una sobrecarga de trabajo de tipo administrativo, que muchas veces no corresponde a sus funciones, por lo que impide la entrega de una atención contundente que atiende a los requerimientos (Ministerio de Educación, 2022).

De igual manera, la Unidad de Gestión Educativa Local de Bellavista dentro del área de gestión institucional se estima el 75% de las metas a cumplir en el año fiscal, es la prestación de apoyo instructivo, para desarrollar la distribución de materiales, contratación de docentes, mantenimiento de locales escolares y entrega de instrucción, servicios educativos de calidad basados en una gobernanza efectiva; donde se percibe que existe una serie de deficiencias, como el limitado acceso a internet en su jurisdicción, que impide dar seguimiento rápido a la documentación proporcionada, por los directores y sistematizar adecuadamente, por lo que es imperativo, débiles procesos de servicio, no se comprende las necesidades, no se puede adaptar a las necesidades del individuo; además, tiene una estructura orgánica lineal y burocrática. A ello una deficiente respuesta a las necesidades del usuario de manera oportuna, generalmente porque los trabajadores de las áreas no conocen la atención al usuario.

En consecuencia, de acuerdo a lo descrito, se planteó como general: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la atención al usuario, en el Área de Gestión Institucional de la Ugel de Bellavista – 2023? y como Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en el Área de Gestión Institucional de la Ugel de Bellavista - 2023?, ¿Cuál es el nivel de atención al usuario en el Área de Gestión Institucional, de la Ugel de Bellavista - 2023? y ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la atención al usuario, en el Área de Gestión Institucional, de la Ugel de Bellavista - 2023?

Por otra parte, el estudio se justificó por conveniencia, porque permitió que los aportes e información confiables a través del análisis de los resultados del mismo, además, radicó en mejorar los aspectos pertinentes para una satisfacción competitiva; relevancia social, tuvo un gran impacto social ya que le otorga al usuario prioridad máxima como clave para mejorar la atención al mismo tiempo que pudo mejorar la capacidad institucional para la entrega de un atención competitiva, en el valor teórico, se sustentó en la incorporación de bases teóricas representativas provenientes de fuentes certificadas, como también permitió ampliar los conocimientos respecto al tema abordado; implicancias prácticas, se brindaron alternativas de solución para que los directivos puedan incluirlos en los planes de mejora y ayudó la gestión actual en el cumplimiento de sus metas satisfaciendo las necesidades de la ciudadana y en la utilidad metodológica, se elaboraron dos instrumentos que pudieron aplicarse en otros estudios, como también la investigación pudo servir para fundamentar otros estudios posteriormente.

Finalmente, la investigación se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la atención al usuario, en el Área de Gestión Institucional de la Ugel de Bellavista – 2023 y como Objetivos específicos; Identificar el nivel de gestión administrativa en el Área de Gestión Institucional de la Ugel de Bellavista – 2023. Identificar el nivel de atención al usuario en el Área de Gestión Institucional, de la Ugel de Bellavista – 2023 y analizar la relación entre las dimensiones de la gestión

administrativa y la atención al usuario, en el área de gestión institucional de la Ugel de Bellavista – 2023.

Se tuvo como hipótesis general: Existe relación entre la gestión administrativa y la atención al usuario en el Área de Gestión Institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local de Bellavista – 2023 y como Hipótesis específicas: El nivel de gestión administrativa en el Área de Gestión Institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local de Bellavista – 2023, es bueno. H2: El nivel de atención al usuario en el Área de Gestión Institucional, de la Unidad de Gestión Educativa Local de Bellavista - 2023, es bueno. H3: existe relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la atención al usuario, en el área de gestión institucional de la Ugel de Bellavista – 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se describió a los antecedentes y bases teóricas, donde Guillin-Llanos et al. (2022), Fajardo-Aguilar et al. (2023) y Piñeiro-Ruiz (2023), Concluyeron que, el 60% de los encuestados revelaron que no están satisfechos, en cuanto a la atención brindada por parte de la entidad para atender sus necesidades, la cual es una situación preocupante debido a que induce a hacia la utilización de otros procedimientos, para desarrollar sus actividades y al mismo tiempo genera un panorama negativo, que expresa la incapacidad institucional, para abordar actividades administrativas internas competentemente, para preparar los aspectos fundamentales; se estableció también y que las autoridades no toman en cuenta las necesidades del público, al momento de establecer los mecanismos, para mejorar la atención por lo que estas actividades, son abordadas de forma autoritaria e no logran generar las mejoras requeridas.

Asimismo, en cualquiera de los ámbitos estatales, la entrega de un servicio adecuado es fundamental a través de la integración de una atención competitiva, que permita desarrollar la empatía, de modo que los colaboradores puedan conocer adecuadamente, las necesidades o padecimientos de los usuarios, sobre todo cuando se trata del sector salud, donde existe un mayor nivel de emergencia, lo cual también debe ser considerado por las autoridades de las instituciones encargadas de proveer este servicio, para la incorporación de capacitaciones en el personal dedicado a la atención, de modo que estos estén preparados, para afrontar los desafíos o inconvenientes que se pueda presentar al momento de atender al público, lo mismo que permitirá generar mayores expectativas y panoramas apropiados, para la satisfacción y la solución correspondiente de sus problemas o requerimientos. Por otro lado, la incorporación de elementos estratégicos para fomentar la innovación institucional resulta esencial, para poder otorgar una atención competitiva hacia el usuario, todo ello debido a que este es un proceso integral, que está conformado por una amplia cantidad de elementos, relacionados con el colaborador y también con los recursos que tiene disposición para poder abordar una atención

adecuada; dentro de ello se destaca la necesidad de impartir capacitaciones para que los colaboradores sean capaces de ponerse en el lugar de los demás, lo cual facilitará la comprensión de sus necesidades para conocer los medios más eficientes, para la solución respectiva; se requiere también el mejoramiento de los aspectos humanos, en el personal de atención para comunicarse asertivamente por medio de la comunicación.

De igual manera, Naranjo Armijo et al. (2022) y Masaquiza-Jerez et al. (2020), concluyeron que, precisamente se trata de contar con las herramientas y las metodologías apropiadas para la utilización correcta de cada uno de ellos, de modo que sin existe una planeación concordante con la necesidades y las oportunidades, no se podrán aprovechar aquellos espacios que solamente puede ser visualizados a través de una planeación adecuada; es por ello que la gestión permite abordar, un proceso integral que se encuentra sostenido en la planificación como el motor propulsor del logro de resultados, juntamente con la organización de las actividades, y la determinación del de liderazgo apropiado, para la congruencia con las expectativas de los colaboradores y finalmente a aplicando el control para conocer el rendimiento obtenido.

De igual forma, se determinó la necesidad que posee la institución, para realizar el seguimiento adecuado, a la utilización de su recursos debido a que actualmente no está obteniendo los resultados planeados o fundamentalmente aquellos que son necesarios, por incrementar su nivel de competitividad, se estableció también que los presupuestos no son ejecutados, en conformidad a las bases técnicas y normativas, para fortalecer la entrega de los servicios educativos, todo ello falta de un control exhaustivo, que facilite no solamente de conocer el resultado final, sino también, el avance de cada actividad para determinar los errores, que se puedan estar cometiendo y formular las estrategias de solución competitivas que ayuden a garantizar una mejor calidad de los entrega hables para el beneficio del público, es decir, se requiere el mejoramiento

de las actividades de gestión administrativa para garantizar la utilización del 100% de las asignaciones obtenidas.

Por otra parte, Mendivel-Gerónimo et al. (2020), Barzola-Zambrano et al. (2020) y Saavedra-Meléndez y Delgado Bardales (2020),, concluyeron que, la recopilación de los datos y el posterior análisis estadístico a permitió concretar la existencia de una correlación positiva y que al mismo tiempo se sitúan dentro de un nivel alto concordante con un p-valor inferior a 0,000 por lo que se concretó la determinación de que la gestión administrativa ejerce una influencia sobre la gestión de los colaboradores en base a sus competencias, lo cual conllevó también a establecer implicancias de los procesos de gestión en el manejo del personal a través de la integración de los escenarios y los recursos adecuados que facilite su desempeño eficiente en conformidad con las obligaciones establecidas, para establecer las bases sólidas que conlleven a la eficiencia y competitividad organizacional dentro de la universidad, por lo que se requiere también el compromiso de los directivos para capacitarse continuamente.

Asimismo, para poder desarrollar una adecuada gestión administrativa y lograr resultados congruentes con las necesidades organizacionales, hacia el logro del éxito, es necesario la integración de estrategias planificadas eficientemente en función a la naturaleza de la organización y la necesidades internas, lo cual conllevará a la determinación de metas alcanzables, la organización de las actividades y la incorporación de un liderazgo apropiada que facilitará, no solamente la dirección adecuada de los colaboradores, sino que además permitirá capacitarlos para que estén preparados, cuando se presenten situaciones adversas como parte de la actividad laboral cotidiana; determinaron también la necesidad de la institución, para la incorporación de mecanismos centrados en el control previo y simultaneo para garantizar un avance adecuado de las actividades detectado los errores oportunamente.

En tanto que, Mora-Ardiles (2022) y Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020), concluyeron que, tal como lo estipulado dentro de la determinación de las

hipótesis, se verificó la existencia de una correlación que implica la participación activa de las actividades de gestión administrativa, sobre la confianza del personal y el desarrollo de habilidades gerenciales; se determinó también que el 84.75% del personal directivo encuestado no siente confianza con sus superiores debido a que la comunicación es muy limitada, sin embargo, a pesar de ello, revelaron que se encuentran comprometidos con la realización de una gestión adecuada, en busca de mejorar los aspectos de atención que se brinda a los usuarios; determinaron también que poseen una percepción negativa, respecto a la predisposición de los directivos para mejorar los aspectos de comunicación, lo cual fue determinado por el 15.5% del personal consultado, lo cual revela la importancia de abordar una adecuada gestión administrativa.

Además, revelaron también que los aspectos de seguridad no están garantizados de vida que se utilizan equipos desfasados, que no cuentan con la innovación tecnológica necesaria, para garantizar una intervención adecuada; revelaron también que los indicadores de empatía por parte del personal no están desarrollados adecuadamente para comprender sus situaciones complicadas, sobre todo cuando se trata de la atención donde el personal, a pesar de verificar la necesidad inminente, no prestan las condiciones para agilizar la atención respectiva.

Por otra parte, se presentan la teoría del estudio, iniciando con la variable gestión administrativa, según Chiavenato (2014), estableció que se trata de un proceso coordinado que se encuentra compuesto por cuatro etapas fundamentales que inician con la planificación, posteriormente se extienden hacia la organización de las actividades, la implementación de una dirección estratégica que sea congruente con las características de los colaboradores y sus intereses, finalmente, cierra con la realización de actividades de control en concordancia con la cantidad de inversión realizada, lo cual además facilitará la retroalimentación necesaria. Además, Xie et al. (2021), consideraron que se trata de una herramienta muy importante que determina enormemente la posibilidad de generar

resultados competitivos a nivel organizacional debido a que es un proceso muy completo.

Asimismo, según Chinga-Vivas y Gómez-García (2023), por medio de la gestión administrativa se puede desarrollar múltiples actividades que determinan prácticamente el funcionamiento óptimo de la organización, debido a que facilita la incorporación de la planeación y los procedimientos de control necesarias, para verificar el funcionamiento óptimo. Asimismo, González-Rodríguez et al. (2020), determinaron que no solamente se trata de planear las actividades, sino que también es necesario determinar responsables, lo mismo que permitirá facilitar las actividades de control y aplicación de retroalimentación. En tanto, Peralta-Tapia et al. (2023), determinaron que, si bien es cierto el control de la etapa de cierre, permite tomar decisiones al respecto a la continuidad o retiro de las estrategias y recursos invertidos de acuerdo a su rendimiento.

Además, Becerra-Bizarrón (2022), brindara una definición donde posicionar la gestión administrativa como lo fundamental para generar el desenvolvimiento organizacional adecuado. Asimismo, Gejaño-Ramos & Ruesta-Quiroz (2023), establecieron que, para poder realizarlo adecuadamente, se requiere de la incorporación de personal capacitado que conozca adecuadamente la identidad organizacional. Según, Cardenas-Oscoco & Neyra-Huamani (2021), es muy probable que, a pesar de que las organizaciones cuenten con los recursos, no puedan lograr los resultados esperados cuando no existe una gestión competitiva. De acuerdo a Huwei y Yanlin (2021), indican que, para ello los representantes deben contar con un plan de trabajo establecido y difundido por todo el personal para poder involucrarles y ser parte de la institución y así poder cumplir de manera eficiente los objetivos propuestos.

Asimismo, Zhao (2022), expresaron que se trata de un procedimiento muy dinámico que permite identificar las necesidades organizacionales, para que a partir de ello se puedan realizar las formulaciones estratégicas juntamente con la incorporación de los recursos que no se encuentran

presentes para lograr los objetivos comerciales generales de la empresa, en todo esto, las instituciones deben contar con planes de trabajo que involucre un análisis interno como externo, donde se pueda hacer una análisis foda real que pueda prevenir algunas acciones la empresa con tal de poder cumplir sus objetivos, así mismo, gran parte del éxito de las organizaciones se debe las decisiones que toman los representantes respecto a la planificación puesta en marcha de las actividades que conlleven a alcanzar los panoramas prospectivos en base a naturaleza organizacional y su responsabilidad con su público (Mori-Peláez, 2021).

Además, Soto-Builes et al. (2022), se debe garantizar la realización adecuada de cada una de las fases del proceso administrativo para la obtención de los resultados adecuados en concordancia con lo estipulado en la planeación. Asimismo, Mendoza-Fernandez y Moreira-Chóez (2021), afirman que este planteamiento al mencionar que se requiere de un equipo capacitado que sea conocedor de las necesidades organizacionales para poder establecer mecanismos estratégicos que conlleven al aprovechamiento de las oportunidades. Gonzalez-Rodriguez et al. (2022), dentro del proceso administrativo se encuentran las actividades de liderazgo que se desarrollan con la finalidad de guiar al personal en la realización de sus actividades en conformidad con los objetivos que han sido planteadas, de modo que se brinde un acompañamiento integral por medio de la comunicación y las orientaciones constantes.

Por otro lado, Mendoza-Fernández et al. (2022), establecieron que, dentro de las instituciones educativas, la realización de una adecuada gestión administrativa es tan importante como en cualquier otra actividad para conducir las actividades internas (Mendoza-Zambrano y Villafuerte-Holguin, 2021). También, Wang (2022), indicaron que cuando las instituciones educativas no realizan una adecuada gestión administrativa, es muy probable del servicio educativo entregado hacia los estudiantes presente carencias en cuanto a la calidad para una formación académica competente. Asimismo, Qi y Wang (2021), deducen que, las implicancias de utilizar la gestión administrativa de forma adecuada son muy amplias,

por lo que se requiere que las instituciones dedicadas al rubro educativo y todas las que formó parte del sistema estatal, aborden cada una de las etapas para lograr resultados que generen contribución para la sociedad.

Por otro lado, según Becerra-Bizarrón (2022), muchos directivos han considerado que administrar solamente se aplica a las finanzas, sin embargo esta conceptualización es muy equivocada y debido a que no solamente se trata de ellos sino que también se debe realizar la verificación de que los colaboradores se estén desempeñando bajo un contexto adecuado donde las condiciones físicas e invisibles sean las pertinentes para no generar afecciones a su salud o integridad física, Es por ello que se debe realizar la conformación de equipos especializados a través del área de Recursos Humanos para abordar cada una de estos aspectos mediante el análisis estratégico, determinando el perfil adecuado de cada colaborador para establecer aquellos factores motivacionales que puedan ser empleados para generar mayores posibilidades de satisfacción, lo cual es fundamental para mejorar los resultados que posteriormente serán empleados para determinar la competitividad integral, es decir, la gestión adecuada permitirá que la organización sea capaz de desempeñarse adecuadamente empleando cada uno de los elementos que pueden ser determinantes para acrecentar los resultados a favor de la ciudadanía cuando se trata de instituciones.

De acuerdo con, Gejaño-Ramos & Ruesta-Quiroz (2023), se debe anteponer la etapa de planeación ante todo el proceso de gestión administrativa porque es allí donde radica la creación de estrategias funcionales que pueden ser empleadas para solucionar cada uno de los aspectos internos que necesitan la atención competitiva; dentro de ello se debe destacar la necesidad de contar con directivos realmente comprometidos con el fortalecimiento competitivo organizacional, debido a que este elemento invisible es esencial para crear las condiciones adecuadas donde los colaboradores puedan obtener un rendimiento competitivo en concordancia con su especialidad, dado que muchas veces la impertinencia del personal directivo ha conllevado a que los

colaboradores sean designados en áreas donde no pueden desempeñarse adecuadamente porque no está relacionado con su perfil profesional, lo cual no solamente conlleva a generar resultados incompetentes sino que también afecta a la satisfacción para poder desarrollar un rendimiento realmente apropiado.

Referente a sus dimensiones de la gestión administrativa según el autor Chiavenato (2014), son: Dimensión 1: Planeación, es la base que sostiene al proceso sobre las necesidades y fortalezas organizacionales para un aprovechamiento adecuado de las oportunidades y la integración de los recursos necesarios. Asimismo, para Gejaño-Ramos y Ruesta-Quiroz (2023), la planeación implica tomar decisiones anticipadas sobre lo que se quiere lograr y cómo se va a lograr; Pérez-Benites et al. (2022) señalan que es el proceso de organizar una tarea o un proyecto, teniendo en cuenta los objetivos, los recursos, los factores internos y externos, y las posibles alternativas.

En cuanto a la dimensión 2: Organización, facilita la determinación de las responsabilidades de acuerdo con la estructura organizacional para que las actividades se realicen de forma ordenada. A su vez Ruiz-López & Cuellar-Martín (2019) refieren que es el proceso de ordenar y coordinar los recursos y las actividades de un sistema social; Aliaga-Díaz y Alcas-Zapata (2021) señalan que si se obtiene una adecuada organización se puede obtener grandes resultados.

Por otro lado, respecto a la dimensión 3: Dirección, permite brindar la orientación necesaria a cada uno de los colaboradores a través de la implementación de líderes comprometidos con el desarrollo organizacional, lo cual permitirá obtener los resultados tal como lo planeado. Para Ruiz-López & Cuellar-Martín (2019) representa el proceso de liderar y coordinar para lograr los objetivos previamente establecidos, a su vez Balcazar-Daza (2020) señalan que la dirección es una función clave en la administración, ya que determina los resultados obtenidos.

En cuanto a la dimensión 4: Control, permite conocer el desempeño de la organización a nivel integral y específico, de modo que se podrán establecer los errores cometidos para aplicar la retroalimentación que se requiera a fin de fortalecer el proceso y los resultados. Asimismo, Balcazar-Daza (2020) señala es una función que permite verificar si las actividades, procesos y resultados de una organización se ajustan a lo planificado, aunado a ello, Aliaga-Díaz y Alcas-Zapata (2021), refieren que el control en la gestión administrativa el monitoreo continuo.

En tanto, la variable atención al usuario según Torres-Fragoso y Luna-Espinoza (2017), es el procedimiento que pone en contacto los colaboradores de la organización en base a estrategias importantes que involucran los aspectos personales y la disponibilidad de herramientas congruentes que conlleven a la atención oportuna. Asimismo, Islas-Ceron (2020), lo definen como un proceso indispensable en cualquier ámbito organizacional debido a una experiencia positiva en los usuarios, debido a que se trata de la expresión para atender sus requerimientos y al mismo tiempo integrar aquellos recursos que faciliten la comprensión de las necesidades para la designación de los servicios más eficientes que brinden la solución requerida de acuerdo a su nivel de complejidad.

Asimismo, Real-Delor (2023), establecieron que los colaboradores deben estar capacitados para brindar un trato respetuoso y amable hacia los usuarios. Es fundamental también el desarrollo de capacidades para la empatía, de modo que esto permite comprender acertadamente la necesidades o padecimientos del usuario para recomendar la solución pertinente (Soto-Becerra et al., 2020). Además, Delahoz-Dominguez et al. (2020), establecieron que, dentro del ámbito educativo, la calidad de atención por parte de las instituciones reguladoras de este servicio es muy deficiente, debido a que muchas veces el personal presenta estrés o no está comprometido con su trabajo. Asimismo, Cordova-Buiza (2021), se requieren técnicas para la atención adecuada del usuario, lo cual conllevará a mejorar sus actitudes frente a situaciones complicadas. Dentro de ello se

destaca la predisposición del personal para poder recibir estas capacitaciones y ponerlo en práctica en su día a día mediante una atención cordial (Arévalo-Marcos, 2020).

De acuerdo con Delahoz-Dominguez et al. (2020), todos los usuarios tienen el derecho de recibir una atención competente por parte de las instituciones, para lo cual es necesario que se realice la integración de personal capacitado y comprometido con la atención respectiva, dentro del cual deben ser capaces de comunicarse asertivamente para poder ser empáticos y al mismo tiempo recepciones las necesidades coherentemente, el cual es un elemento esencial que conlleva hacia la entrega de los servicios adecuados hola para una satisfacción competitiva; dentro de ello también es necesario tomar en cuenta la integración de las plataformas adecuadas para que los usuarios realicen sus consultas a través de plataformas digitales para reducir los tiempos de espera y al mismo tiempo eliminar la necesidad de acceder físicamente a las instituciones para realizar trámites que pueden ser simplificados a través de este medio, es por lo cual que se requiere la incorporación de personal especializado para analizar estas posibilidades y oportunidades que conlleven hacia la mejora de la eficiencia en la atención.

Por su parte, Cordova-Buiza (2021), determinaron que, muchas instituciones han realizado la incorporación de nuevas plataformas para atender al usuario, sin embargo, estas han dejado de funcionar al poco tiempo debido a la baja cantidad de personas que la utilizan, la cual es una problemática representativa dentro del sector estatal que viene afectando a las instituciones debido a que no realizan un análisis competitivo de los requerimientos y las posibilidades de los usuarios, lo cual conlleva a que éstos no tengan la capacidad y los conocimientos suficientes para su utilización, es decir, no generan las mejoras necesarias por lo que los recursos invertidos son considerados como pérdidas y afecta la eficiencia institucional respecto al manejo de los mismos juntamente con la posibilidad de brindar soluciones competitivas a la problemática; dentro de ello, también se debe considerar la planeación de actividades para analizar

las necesidades respecto a la atención, lo cual conllevará a la incorporación de los mecanismos específicos para una atención concordante.

Según Arévalo-Marcos (2020), la aplicación de actividades para gestionar la atención de los usuarios es muy importante debido a que facilita la detección de problemas que deben ser solucionados en la brevedad, conllevando hacia la gestión de los recursos o procedimientos que sean necesarios para acreditar las mejoras necesarias; para ello, se requiere que las autoridades encargadas de dirigir a las instituciones estén debidamente comprometidas con la satisfacción del público, debido a que este elemento es fundamental para poder designar al personal capacitado y al mismo tiempo invertir recursos en el fortalecimiento competitivo de la atención; esta problemática cobra valor cuando se visualiza que las instituciones generalmente no brindan la debida importancia a la calidad en la atención, por lo que el designan a personas que no están capacitadas para el puesto, provocando así malas experiencias en el usuario debido a que éstas no poseen la competitividad para ser empáticos o no conocen los servicios que se ofrecen.

De acuerdo con Torres-Fragoso y Luna-Espinoza (2017), la importancia de las capacitaciones no solamente es relevante en las áreas directivas, si no que también se deben desplegar hacia el personal encargado de la atención, lo cual posibilitará la acreditación de conocimientos sobre los servicios que se entregan y al mismo tiempo podrán desarrollar capacidades de interacción con el público, lo mismo que conllevará hacia la integración de competencias contundentes para la empatía y el reconocimiento de las necesidades fundamentales en el usuario para la orientación respectiva que conlleve a la solución competitiva de sus necesidades.

Asimismo, según Islas-Ceron (2020), las instituciones deben desarrollar un enfoque competitivo orientado hacia la satisfacción del público a través de la entrega de una atención concordante con lo que determina sus derechos, para lo cual se requiere de la integración de personal que conozca realmente las características de las prestaciones y sea capaz de interactuar

efectivamente con el público reconociendo sus requerimientos y prestando la atención necesaria que derive hacia la designación de aquellos servicios requeridos; también se debe fortalecer las plataformas designadas para la atención de trámites administrativos, lo cual permitirá reducir los tiempos de espera o los costos asociados, siendo esto necesarios para mejorar la satisfacción y la eficiencia en la atención.

Además, Brenes-Monge (2020), definen que, lamentablemente el avance tecnológico ha influido negativamente sobre la capacidad de las personas para brindar una atención competitiva a los usuarios, todo ello debido a que los sistemas automatizados reemplazan esta función e impiden el mejoramiento de estas capacidades. Es necesario la gestión estratégica organizacional que involucre el fortalecimiento de las capacidades para la atención del usuario, de modo que el personal sea capacitado congruentemente (Isaeva et al., 2020). Asimismo, Malhotra et al. (2020), afirmaron que los aspectos de calidad relacionados con la atención pueden ser mejorados estratégicamente a través de las capacitaciones para que el personal cuente con las estrategias adecuadas que le permitan desarrollar una comunicación asertiva con el usuario y al mismo tiempo comprender sus situaciones complicadas, lo cual conllevará a la determinación de los procedimientos que se requieren para concretar la solución de sus necesidades.

En cuanto a las dimensiones de la atención al usuario según Torres-Fragoso y Luna-Espinoza (2017), son: Dimensión 1: Elementos tangibles: pueden ser visualizados por el público y que son utilizados para atender las necesidades, entre los cuales se encuentra el equipamiento y las instalaciones. Para Álvarez-Ríos et al. (2021) son aquellos aspectos físicos o materiales que influyen en la percepción y la satisfacción del cliente con respecto al servicio recibido, guardando relación con lo expuesto por Arévalo-Marcos (2022) que señala que los elementos tangibles de un servicio son fundamentales para ofrecer una experiencia satisfactoria al cliente.

Por otro lado, la dimensión 2: Fiabilidad: es la capacidad para la entrega de una atención concordante con las expectativas levantadas en el usuario, lo cual permite desarrollar la confianza respectiva. Para Brenes-Monge (2020), representa la capacidad de ofrecer un servicio consistente, seguro y sin errores, en ese mismo orden de ideas Cordova-Buiza et al. (2021) refieren que es la parte visible y palpable en la organización.

Respecto a la dimensión 3: Capacidad de respuesta, involucra la gestión adecuada de los procesos para entregar una respuesta congruente con las necesidades del usuario. Aunado a ello Chinga-Vivas y Gómez-García (2023) señalan que es la habilidad de dar una respuesta rápida y efectiva a las solicitudes o consultas realizadas, asimismo Delahoz-Dominguez et al. (2020) refieren que la capacidad de respuesta no solo implica responder en el menor tiempo posible, sino también mantener una comunicación frecuente y coherente hasta resolver el problema.

Asimismo, en cuanto a la dimensión 4: Seguridad: permite garantizar los intereses esenciales del usuario a través de prácticas seguras que nos pongan en riesgo la integridad. Para Fajardo-Aguilar et al. (2023), implica implementar prácticas seguras garantizadas, a su vez Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020) es la capacidad de brindar una atención adecuada que evite o minimice los riesgos y daños que puedan sufrir los usuarios durante el proceso de atención.

Y finalmente se tiene a la dimensión 5: Empatía: permite comprender las circunstancias complejas que pueden estar atravesando los usuarios y así propiciar la prestación de un servicio adecuado. Aunado a ello, para Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020) ayuda a comprender los sentimientos y expectativas, asimismo Real-Delor (2023) refiere que la empatía ayuda a crear una relación de confianza con el usuario y a ofrecerle una solución adecuada a su problema.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

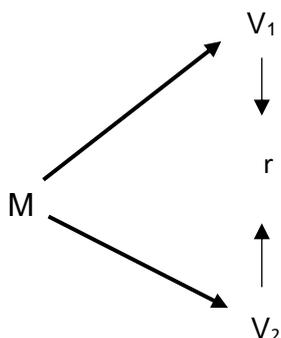
Fue de tipo básica, ya que abarcó aspectos fundamentales que lo caracterizaron como la búsqueda de información para conocer adecuadamente el tema, juntamente con la determinación de los análisis estadísticos para determinar las correlaciones entre variables y de establecer mecanismos para la solución del problema (Leyva Haza y Guerra Véliz, 2022).

Diseño de investigación

Fue **no experimental**, al no involucró las prácticas de manipulación directa de las variables, sino que cada uno de los procedimientos se desarrollaron en su propio contexto para no generar interferencias o modificar su comportamiento natural (Castro-Maldonado et al., 2022). Asimismo, posee un enfoque **cuantitativo**, considerando la integración numérica y estadística para explicar los resultados en cuanto al vínculo entre variables (Guevara, et al., 2020).

De **alcance descriptivo correlacional**; en primer lugar, porque abordó los aspectos descriptivos de las variables para brindar un conocimiento detallado estudio (Ramos-Galarza, 2020), correlacional, en la medida que pretende analizar diversos datos que conlleven a esclarecer la relación que vincula a las variables y posee un corte **transversal**, según Cvetkovic-Vega et al., (2021), porque recopiló data en una sola oportunidad.

Esquema:



Dónde:

M = Muestra

V1 = Gestión administrativa

V2=Atención al usuario

r = Relación entre la gestión administrativa y atención al usuario

3.2. Variables y Operacionalización

Variables

V1: Gestión administrativa

V2: Atención al usuario

Operacionalización

Se congregó la operacionalización completa en anexos.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

Puede ser finita o infinita que convergen en un mismo espacio geográfico, las cuales además presentan rasgos comunes que conllevan a la aplicación de instrumentos para su investigación (Romero-Urréa et al., 2022).

En este estudio, estuvo integrada por 431 usuarios en La Unidad de Gestión Educativa Local Bellavista a setiembre del 2023.

Criterios de selección

Criterios de inclusión:

- Usuarios entre 18 y 65 años
- Aquellos que brindan su consentimiento informado
- Usuarios de las zonas urbanas.

Criterios de exclusión:

- Usuarios que viven en las zonas alejadas.
- Familiares del personal docente.
- Usuarios mayores de 65 años.

Muestra

Fue aquella cantidad de elementos que se seleccionan de forma estadística recurriendo a la probabilidad para la elección correspondiente (Sambrano, 2020).

Se calculó así:

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

Z =	1.96
E =	0.05
p =	0.5
q =	0.5
N =	431

n =	$\frac{3.8416}{0.0025}$	*	$\frac{0.25}{430}$	*	$\frac{431}{0.9604}$
-----	-------------------------	---	--------------------	---	----------------------

n =	$\frac{413.9324}{2.04}$	203
-----	-------------------------	-----

La muestra fue de 203 usuarios en La Unidad de Gestión Educativa Local Bellavista, 2023.

Muestreo:

Muestreo probabilístico aleatorio simple, debido a la probabilidad general donde no se aplicaron criterios específicos para agrupar a los miembros de la población y muestra (Hadi, et al., 2023).

Unidad de análisis

Es un usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Bellavista, 2023.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica

Se utilizó como técnica la encuesta para ambas variables; según Cisneros-Caicedo et al., (2022), permitió el acceso hacia datos

concretos que se encuentran dentro de la muestra para abordar el procesamiento de los resultados que serán presentados finalmente.

Instrumento

Fue el cuestionario que con

ta de un número de preguntas con las que el investigador pretende recopilar información de las variables (Cisneros-Caicedo et al., 2022).

Se empleó un cuestionario para recopilar datos sobre la gestión administrativa el cual fue elaborado por el autor y estuvo compuesto por 16 ítems dividido en 4 dimensiones (planeamiento, organización, ejecución y control). La escala es: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre. Se midió en base a tres niveles: bajo (16-37), medio (38-59) y alto (60-80).

Se empleó otro cuestionario para recopilar datos acerca de la atención al usuario el cual fue de autoría propia y estuvo compuesto por 19 ítems dividido en 5 dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía). La escala fue: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre. Se midió en base a tres niveles: bajo (19-44), medio (45-70) y alto (71-95).

Validez

Se realizó la conformación de un juicio de expertos integrado por profesionales que cuentan con los conocimientos competitivos acerca de la revisión de los cuestionarios para garantizar su validez, además de ello, se calculó el V de Aiken, para que un instrumento sea válido, el coeficiente debe ser mayor a 0.8.

Se logró un promedio de 0.93 (93 %) sobre el primer instrumento, mientras que en el segundo fue 0.95 (95 %), revelando la

concordancia de los validadores, así como también se reflejó una validez adecuada.

Confiabilidad

Calculando el Alfa de Crombach, permitió establecer la validez de cada cuestionario, para ello, se tomó en consideración la regla básica donde los resultados mínimos deben ser 0.7 (Posso-Pacheco & Lorenzo-Bertheau 2020).

Respecto a la **variable 1**, se alcanzó un resultado de 0,978, en la **variable 2**, fue 0,981 garantizando de esta forma una fiabilidad fuerte.

3.5. Procedimientos

Se obtuvo la autorización respectiva, luego se crearon los cuestionarios para posteriormente comprobar su validez mediante los expertos (5) y la V de Aiken y la confiabilidad por alfa de Cronbach; que se aplicaron de manera presencial en el centro de labores y ambientes internos de la institución, terminados estos procedimientos se pasaron a la etapa de aplicación directa cuyas recopilaciones se integraron en el Excel para su análisis estadístico y la medición correspondiente.

3.6. Métodos de análisis de datos

Fue posible gracias a la aplicación de los instrumentos, pasó a ser analizada estadísticamente de forma descriptiva de inferencial por medio de SPSS V.25 el cual también facilitó la comprobación de correlaciones, para lo cual fue necesario primero calcular su normalidad a través de Kolmogorov-Smirnova, el mismo que arrojó resultados que conllevaron a la utilización del coeficiente de correlación del Rho de Spearman para la contrastación de las hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

Se consideró la actuación respectiva durante el proceso de estudio en conformidad a respeto de los siguientes principios éticos internacionales: **beneficencia**, entregando datos y orientaciones que ayuden a mejorar el funcionamiento institucional de acuerdo al tema abordado; **no maleficencia**, porque no considera acciones conflictivas que puedan afectar a la estabilidad institucional y las relaciones con sus colaboradores, es decir, no se buscó perjudicarla, **justicia**, debido a que se mantienen al margen del respeto óptimo de los derechos y las orientaciones éticas de cada participante, **autonomía**, considerando que la determinación del tema fue de a criterio propio del investigador sin recibir presión externa. **Consentimiento informado**, en la medida que se abordó la información acerca las premisas del estudio y la forma en como los participantes pueden decidir sobre formar o no parte de ella, asimismo se cito de acuerdo a las Normas APA séptima edición y de acuerdo al reglamento dado por la Universidad Cesar Vallejo.

IV. RESULTADOS

4.1. Gestión administrativa en el Área de Gestión Institucional de la Ugel de Bellavista – 2023.

Tabla 1

Nivel de gestión administrativa.

Nivel	Rango	f	%
Bajo	16-37	63	31%
Medio	38-59	117	58%
Alto	60-80	23	11%
Total		203	100%

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario aplicado a usuarios en La Unidad de Gestión Educativa Local Bellavista, 2023.

Interpretación

El nivel de gestión administrativa es medio en 58 % que representa a 117 usuarios, bajo en 31 % que representa a 63 usuarios y alto en 11 % que representa a 23 usuarios.

4.2. Atención al usuario en el Área de Gestión Institucional, de la Ugel de Bellavista – 2023.

Tabla 2

Nivel de atención al usuario.

Nivel	Rango	f	%
Bajo	19-44	62	30%
Medio	45-70	101	50%
Alto	71-95	40	20%
Total		203	100%

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario aplicado a usuarios en La Unidad de Gestión Educativa Local Bellavista, 2023.

Interpretación

El nivel de atención al usuario es medio en 50 % que representa a 101 usuarios, bajo en 30 % que representa a 62 usuarios y alto en 20 % que representa a 40 usuarios.

4.3. Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la atención al usuario, en el área de gestión institucional de la Ugel de Bellavista – 2023.

Tabla 3

Prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,118	203	,000	,952	203	,000
Planeamiento	,164	203	,000	,926	203	,000
Organización	,150	203	,000	,936	203	,000
Dirección	,103	203	,000	,971	203	,000
Control	,115	203	,000	,948	203	,000
Atención al usuario	,124	203	,000	,953	203	,000
Elementos tangibles	,141	203	,000	,939	203	,000
Fiabilidad	,151	203	,000	,939	203	,000
Capacidad de respuesta	,129	203	,000	,951	203	,000
Seguridad	,168	203	,000	,937	203	,000
Empatía	,151	203	,000	,939	203	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos del SPSS V.25

Se empleó Kolmogorov-Smirnov por tratarse de una muestra de 203. Arrojando $p = 0.000$ considerando una sig. inferior a 0.05, expresando una distribución no normal; corroborando el uso del Rho de Spearman para el análisis inferencial.

Tabla 4*Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la atención al usuario.*

			Planeamiento	Organización	Dirección	Control	Atención al usuario
Rho de Spearman	Planeamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,966**	,741**	,777**	,593**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000
		N	203	203	203	203	203
	Organización	Coeficiente de correlación	,966**	1,000	,741**	,734**	,596**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000
		N	203	203	203	203	203
	Dirección	Coeficiente de correlación	,741**	,741**	1,000	,865**	,812**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000
		N	203	203	203	203	203
	Control	Coeficiente de correlación	,777**	,734**	,865**	1,000	,840**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000
		N	203	203	203	203	203
	Atención al usuario	Coeficiente de correlación	,593**	,596**	,812**	,840**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.
		N	203	203	203	203	203

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

Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

En la tabla se evidencia que existe relación positiva moderada y significativa entre la dimensión planeamiento y la atención al usuario, con un Rho de Spearman de 0,593* y un nivel 0.000 menor a 0.01, existe relación positiva moderada y significativa entre la dimensión organización y la variable atención al usuario con un Rho de Spearman de 0,596 y un nivel 0.000 menor a 0.01; existe relación positiva alta y significativa entre la dimensión dirección y la variable atención al usuario con un Rho de Spearman de 0,812 y un nivel 0.000 menor a 0.01; existe relación positiva alta y significativa entre la dimensión control y la variable atención al usuario con un Rho de Spearman de 0,840 y un nivel 0.000 menor a 0.01, conllevando al rechazo de la H0 y aceptación de la hipótesis de la investigación.

4.4. Relación entre la gestión administrativa y la atención al usuario, en el Área de Gestión Institucional de la Ugel de Bellavista – 2023.

Tabla 5

Relación entre la gestión administrativa y la atención al usuario.

			Gestión administrativa	Atención al usuario
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,742**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	203	203
	Atención al usuario	Coeficiente de correlación	,742**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	203	203

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

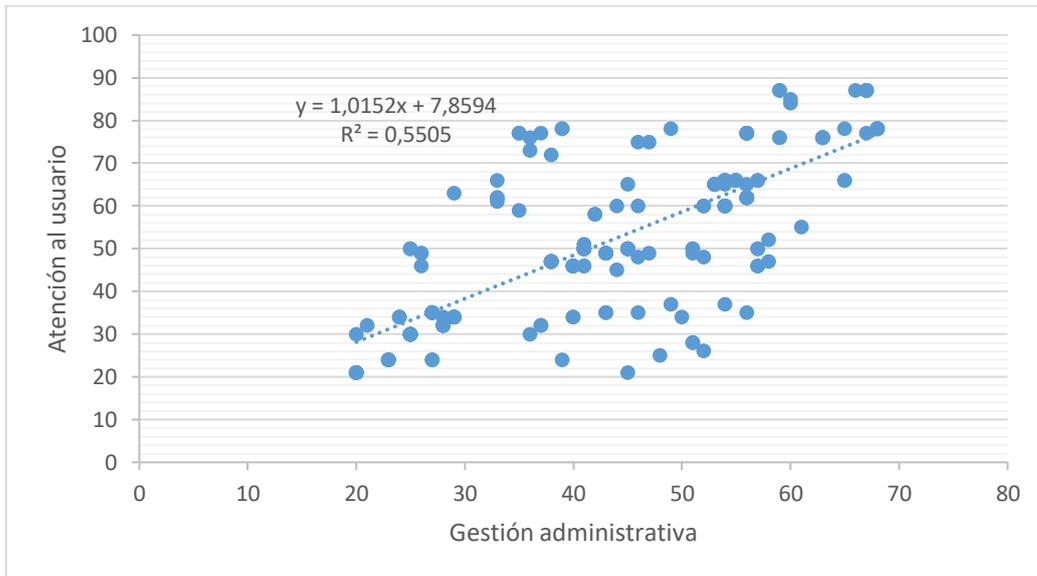
Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

Existe relación positiva alta y significativa entre la gestión administrativa y la atención al usuario en el Área de Gestión Institucional de la Ugel de Bellavista – 2023. Ya que el Rho Spearman fue 0.742 y un p-valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.01), procediendo a aceptar la hipótesis de investigación, es decir, existe relación positiva alta y significativa entre la gestión administrativa y la atención al usuario en el Área de Gestión Institucional de la Ugel de Bellavista – 2023.

Figura 1

Dispersión entre la gestión administrativa y la atención al usuario.



Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos.

El coeficiente determinación ($R^2 = 0.5505$), indica que la atención al usuario depende en 55,05 % de la gestión administrativa en el Área de Gestión Institucional de la Ugel de Bellavista – 2023.

V. DISCUSIÓN

Se precisa que el nivel de gestión administrativa fue medio en 58 %, *porque existe una serie de deficiencias, como el limitado acceso a internet en su jurisdicción, que impide dar seguimiento rápido a la documentación proporcionada por los directores y sistematizar adecuadamente, por lo que es imperativo, débiles procesos de servicio, no se comprende las necesidades, no se puede adaptar a las necesidades del individuo*; dichos resultados coinciden con Naranjo Armijo et al. (2022), mencionan que, precisamente se trata de contar con las herramientas y las metodologías apropiadas para la utilización correcta de cada uno de ellos, de modo que sin existe una planeación concordante con la necesidades y las oportunidades, no se podrán aprovechar aquellos espacios que solamente puede ser visualizados a través de una planeación adecuada; es por ello que la gestión permite abordar un proceso integral que se encuentra sostenido en la planificación como el motor propulsor del logro de resultados, juntamente con la organización de las actividades, y la determinación del de liderazgo apropiado para la congruencia con las expectativas de los colaboradores y finalmente a aplicando el control para conocer el rendimiento obtenido. Lo descrito corroboran con Xie et al. (2021), consideraron que se trata de una herramienta muy importante que determina enormemente la posibilidad de generar resultados competitivos a nivel organizacional debido a que es un proceso muy completo. También, Chinga-Vivas y Gómez-García (2023), por medio de la gestión administrativa se puede desarrollar múltiples actividades que determinan prácticamente el funcionamiento óptimo de la organización, debido a que facilita la incorporación de la planeación y los procedimientos de control necesarias para verificar el funcionamiento óptimo. Asimismo, González-Rodríguez et al. (2020), determinaron que no solamente se trata de planear las actividades, sino que también es necesario determinar responsables, lo mismo que permitirá facilitar las actividades de control y aplicación de retroalimentación. En tanto, determinaron que, si bien es cierto el control de la etapa de cierre, permite tomar decisiones al respecto a la continuidad

o retiro de las estrategias y recursos invertidos de acuerdo a su rendimiento; esto indica que la administración representa una alternativa para dar viabilidad a las gestiones orientadas a un bien en común, de acuerdo a una problemática social. También concuerda con Becerra-Bizarrón (2022), muchos directivos han considerado que administrar solamente se refiere a la utilización de los recursos financieros, sin embargo esta conceptualización es muy equivocada y debido a que no solamente se trata de ellos sino que también se debe realizar la verificación de que los colaboradores se estén desempeñando bajo un contexto adecuado donde las condiciones físicas e invisibles sean las pertinentes para no generar afecciones a su salud o integridad física.

Es por ello que se debe realizar la conformación de equipos especializados a través del área de Recursos Humanos para abordar cada una de estos aspectos mediante el análisis estratégico, determinando el perfil adecuado de cada colaborador para establecer aquellos factores motivacionales que puedan ser empleados para generar mayores posibilidades de satisfacción, lo cual es fundamental para mejorar los resultados que posteriormente serán empleados para determinar la competitividad integral, es decir, la gestión adecuada permitirá que la organización sea capaz de desempeñarse adecuadamente empleando cada uno de los elementos que pueden ser determinantes para acrecentar los resultados a favor de la ciudadanía cuando se trata de instituciones.

El nivel de atención al usuario es medio en 50 %, *porque tiene una estructura orgánica lineal y burocrática. A ello una deficiente respuesta a las necesidades del usuario de manera oportuna;* concordante con Guillin-Llanos et al. (2022), deduce que, el 60% de los encuestados revelaron que no están satisfechos en cuanto a la atención brindada por parte de la entidad para atender sus necesidades, la cual es una situación preocupante debido a que induce a hacia la utilización de otros procedimientos para desarrollar sus actividades y al mismo tiempo genera un panorama negativo que expresa la incapacidad institucional para abordar actividades administrativas internas competente mente para preparar los aspectos fundamentales; se estableció también y que las autoridades no toman en

cuenta las necesidades del público al momento de establecer los mecanismos para mejorar la atención, por lo que estas actividades son abordadas de forma autoritaria e no logran generar las mejoras requeridas. Lo descrito corroboran con Islas-Ceron (2020), lo definen como un proceso indispensable en cualquier ámbito organizacional debido a una experiencia positiva en los usuarios, debido a que se trata de la expresión para atender sus requerimientos y al mismo tiempo integrar aquellos recursos que faciliten la comprensión de las necesidades para la designación de los servicios más eficientes que brinden la solución requerida de acuerdo a su nivel de complejidad. Además, Delahoz-Dominguez et al. (2020), establecieron que, dentro del ámbito educativo, la calidad de atención por parte de las instituciones reguladoras de este servicio es muy deficiente, debido a que muchas veces el personal presenta estrés o no está comprometido con su trabajo. Asimismo, Cordova-Buiza (2021).

Por lo tanto, se requieren técnicas para la atención adecuada del usuario, lo cual conllevará a mejorar sus actitudes frente a situaciones complicadas. Dentro de ello se destaca la predisposición del personal para poder recibir estas capacitaciones y ponerlo en práctica en su día a día mediante una atención cordial, esto se debe a que la organización no ha logrado mantener un buen sistema que permita brindar los conocimientos necesarios a sus colaboradores para una atención de calidad.

Asimismo, existe correlación positiva y significativa entre las dimensiones de la variable gestión administrativa y la variable atención al usuario, donde se verifica un Rho de Spearman de 0,593*, 0,596, 0,812 y 0,840 y un p-valor de 0,000 en cada resultado; *de tal manera estos resultados no tienden a ser beneficiosas para la organización, lo cual conllevó también a establecer implicancias de los procesos de gestión en el manejo del personal a través de la integración de los escenarios y los recursos adecuados que facilite su desempeño eficiente en conformidad con las obligaciones establecidas para establecer las bases sólidas que conlleven a la eficiencia y competitividad organizacional;* coincidiendo con Fajardo-Aguilar et al. (2023), mencionan que, en cualquiera de los ámbitos

estatales, la entrega de un servicio adecuado es fundamental a través de la integración de una atención competitiva que permita desarrollar la empatía, de modo que los colaboradores puedan conocer adecuadamente las necesidades o padecimientos de los usuarios, sobre todo cuando se trata del sector salud donde existe un mayor nivel de emergencia, lo cual también debe ser considerado por las autoridades de las instituciones encargadas de proveer este servicio para la incorporación de capacitaciones en el personal dedicado a la atención, de modo que estos estén preparados para afrontar los desafíos o inconvenientes que se pueda presentar al momento de atender al público, lo mismo que permitirá generar mayores expectativas y panoramas apropiados para la satisfacción y la solución correspondiente de sus problemas o requerimientos. Asimismo, Mendivel-Gerónimo et al. (2020), deducen que, la recopilación de los datos y el posterior análisis estadístico a permitió concretar la existencia de una correlación positiva y que al mismo tiempo se sitúan dentro de un nivel alto concordante con un p-valor inferior a 0,000 por lo que se concretó la determinación de que la gestión administrativa ejerce una influencia sobre la gestión de los colaboradores en base a sus competencias, por lo que se requiere también el compromiso de los directivos para capacitarse continuamente. Lo descrito corroboran con Soto-Builes et al. (2022), se debe garantizar la realización adecuada para la obtención de los resultados adecuados en concordancia con lo estipulado en la planeación. Asimismo, Real-Delor (2023), establecieron que los colaboradores deben estar capacitados para brindar un trato respetuoso y amable hacia los usuarios. Asimismo, Zhao (2022), expresaron que se trata de un procedimiento muy dinámico que permite identificar las necesidades organizacionales para que a partir de ello se puedan realizar las formulaciones estratégicas juntamente con la incorporación de los recursos que no se encuentran presentes para lograr los objetivos comerciales generales de la empresa, en todo esto, las instituciones deben contar con planes de trabajo que involucre un análisis interno como externo, donde se pueda hacer una análisis foda real que pueda prevenir algunas acciones la empresa con tal de poder cumplir sus objetivos, así mismo, gran parte del éxito de las organizaciones se debe las decisiones que toman los representantes

respecto a la planificación puesta en marcha de las actividades que conlleven a alcanzar los panoramas prospectivos en base a naturaleza organizacional y su responsabilidad con su público (Mori-Peláez, 2021); dichos resultados dan a conocer sobre la problemática que se lleva cabo durante la administración de los recursos, por lo tanto, no se ha logrado mejorar la estructura organizacional. Asimismo, se considera una coincidencia con Gejaño-Ramos & Ruesta-Quiroz (2023), quienes manifestaron que se debe anteponer la etapa de planeación ante todo el proceso de gestión administrativa porque es allí donde radica la creación de estrategias funcionales que pueden ser empleadas para solucionar cada uno de los aspectos internos que necesitan la atención competitiva.

Dentro de ello se debe destacar la necesidad de contar con directivos realmente comprometidos con el fortalecimiento competitivo organizacional, debido a que este elemento invisible es esencial para crear las condiciones adecuadas donde los colaboradores puedan obtener un rendimiento competitivo en concordancia con su especialidad, dado que muchas veces la impertinencia del personal directivo ha conllevado a que los colaboradores sean designados en áreas donde no pueden desempeñarse adecuadamente porque no está relacionado con su perfil profesional, lo cual no solamente conlleva a generar resultados incompetentes sino que también afecta a la satisfacción para poder desarrollar un rendimiento realmente apropiado.

Existe relación positiva alta y significativa entre la gestión administrativa y la atención al usuario, en el Área de Gestión Institucional de la Ugel de Bellavista – 2023, con un Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.742; además, la atención al usuario depende en 55,05 % de la gestión administrativa; por lo que resulta evidente la necesidad de tomar de decisiones adecuadas; dichos resultados coinciden con Piñeiro-Ruiz (2023), indica que, la incorporación de elementos estratégicos para fomentar la innovación institucional resulta esencial para poder otorgar una atención competitiva hacia el usuario, todo ello debido a que este es un proceso integral que está conformado por una amplia cantidad de elementos relacionados con el colaborador y también con los recursos que

tiene disposición para poder abordar una atención adecuada; dentro de ello se destaca la necesidad de impartir capacitaciones para que los colaboradores sean capaces de ponerse en el lugar de los demás, lo cual facilitará la comprensión de sus necesidades para conocer los medios más eficientes para la solución respectiva; se requiere también el mejoramiento de los aspectos humanos en el personal de atención para comunicarse asertivamente por medio de la comunicación. Asimismo, Barzola-Zambrano et al. (2020), menciona que, en conformidad a los resultados obtenidos por parte de la prueba de Nagelkerke la cual afirma una dependencia del 80,9%, respecto al desempeño de los colaboradores en cuanto a la forma en cómo se realiza la gestión interna; lo cual conllevó además a establecer la necesidad de implantar mecanismos estratégicos de gestión para que las personas sean consideradas como recurso fundamental dentro de la institución, lo cual permitirá no solamente la creación de los espacios adecuados para su desempeño, sino que también se diseñarán las estrategias competentes para entregar los beneficios que les corresponde por derecho y por obtener resultados relevantes dentro de un lapso de tiempo, por lo que los gestores deben estar al tanto de los elementos influyentes en el rendimiento laboral para aplicar los mecanismos de mejora adecuados. Lo descrito corroboran con Chiavenato (2014), estableció que se trata de un proceso coordinado que se encuentra compuesto por cuatro etapas fundamentales que inician con la planificación, posteriormente se extienden hacia la organización de las actividades, la implementación de una dirección estratégica que sea congruente con las características de los colaboradores y sus intereses, finalmente, cierra con la realización de actividades de control para conocer el avance de las actividades y la conformidad con la utilización de los recursos en concordancia con la cantidad de inversión realizada, lo cual además facilitará la retroalimentación necesaria. (Isaeva et al., 2020); esto hace síntesis a la falta de desempeño por parte de los colaboradores. Asimismo, concuerda parcialmente con Mora-Ardiles (2022), donde concluyen que, tal como lo estipulado dentro de la determinación de las hipótesis, se verificó la existencia de una correlación que implica la participación activa de las actividades de gestión administrativa sobre la

confianza del personal y el desarrollo de habilidades gerenciales; se determinó también que el 84.75% del personal directivo encuestado no siente confianza con sus superiores debido a que la comunicación es muy limitada, sin embargo, a pesar de ello, revelaron que se encuentran comprometidos con la realización de una gestión adecuada en busca de mejorar los aspectos de atención que se brinda a los usuarios; determinaron también que poseen una percepción negativa respecto a la predisposición de los directivos para mejorar los aspectos de comunicación, lo cual fue determinado por el 15.5% del personal consultado, lo cual revela la importancia de abordar una adecuada gestión administrativa.

Lamentablemente el avance tecnológico ha influido negativamente sobre la capacidad de las personas para brindar una atención competitiva a los usuarios, todo ello debido a que los sistemas automatizados reemplazan esta función e impiden el mejoramiento de estas capacidades. Es necesario la gestión estratégica organizacional que involucre el fortalecimiento de las capacidades para la atención del usuario, de modo que el personal sea capacitado congruentemente

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación positiva alta y significativa entre la gestión administrativa y la atención al usuario, en el Área de Gestión Institucional de la Ugel de Bellavista – 2023, con un Rho Spearman de 0.742 y un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, la atención al usuario depende en 55,05 % de la gestión administrativa.
- 6.2.** El nivel de gestión administrativa es medio en 58 %, ya que existe una serie de deficiencias, como el limitado acceso a internet en su jurisdicción, que impide dar seguimiento rápido a la documentación proporcionada por los directores y sistematizar adecuadamente, por lo que es imperativo, débiles procesos de servicio que lleva año atender de manera adecuada a los usuarios.
- 6.3.** El nivel de atención al usuario es medio en 50 %, ya que tiene una estructura orgánica lineal y burocrática, deficiente respuesta a las necesidades del usuario dándose de manera inoportuna, generalmente porque los trabajadores de las áreas no conocen los lineamientos.
- 6.4.** Existe correlación positiva y relación significativa entre las dimensiones de la variable gestión administrativa y la atención al usuario, ya que entre el planeamiento y la atención al usuario se tiene un Rho de Spearman de 0,593* y un p-valor igual a 0,000; entre la organización y la atención al usuario un Rho de Spearman de 0,596 y un p-valor de 0,000; entre la ejecución y la atención al usuario un Rho de Spearman de 0,812 y un p-valor de 0,000, y finalmente entre el control y la atención al usuario con un Rho de Spearman de 0,840 y un p-valor de 0,000, menor a 0.01 en todas las correlaciones

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al jefe del área de Gestión Institucional de la Ugel de Bellavista, contar con un plan de trabajo establecido y difundido por todo el personal para poder involucrarles y ser parte de la institución y así poder cumplir de manera eficiente los objetivos propuestos.
- 7.2.** Al jefe del área de planeación, garantizar que las actividades administrativas se cumplen a cabalidad con una oportuna gestión de sus presupuestos para conseguir los resultados esperados por dicha área y que conlleven al cumplimiento de los objetivos institucionales.
- 7.3.** Al jefe de personal, contar con un equipo capacitado que sea conocedor de las necesidades organizacionales para poder establecer mecanismos estratégicos que conlleven al aprovechamiento de las oportunidades.
- 7.4.** Al jefe del área de Gestión Institucional de la Ugel de Bellavista, desarrollar adecuadas actividades de liderazgo para guiar al personal en la realización de sus actividades en conformidad con los objetivos que han sido planteadas, de modo que se brinde un acompañamiento integral por medio de la comunicación y las orientaciones constantes.

REFERENCIAS

- Aliaga-Díaz, S., & Alcas-Zapata, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 18–30. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1490>
- Álvarez-Ríos, L., Pérez-Vásquez, M. E., Rodríguez-Vásquez, J. M., & Palomino-Alvarado, G. del P. (2021). La Atención al usuario en los sistemas de Salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1806-1819. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.384
- Arévalo-Marcos, R. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital público del Perú. *Gaceta científica*, 8(4). <https://doi.org/10.46794/gacien.8.4.1709>
- Balcazar-Daza, A. M. (2020). Gestión administrativa en hospitales públicos de Cundinamarca- Colombia. *Lúmina*, 60, 140–163. <https://doi.org/10.30554/lumina.21.3444.2020>
- Barzola-Zambrano, I., Lujan-Johnson, G. y Ortega-Pérez, M. (2022). Modelo de gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en una unidad pública de turismo. Ecuador. 2022. *Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4140-4157. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2925
- Becerra-Bizarrón, M. (2022). Afectaciones en la gestión administrativa de las instituciones de educación superior por la covid-19. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12 (24). <https://doi.org/10.23913/ride.v12i24.1171>
- Brenes-Monge, A. (2020). Approach to the quality of care during pregnancy, delivery and postpartum in women with obstetric risk factors in Mexico. *Salud pública*, 62(6). <https://doi.org/10.21149/11974>.
- Cardenas-Oscoco, L., Neyra-Huamani, L. (2021). Managerial skills in Business Administration students of a Private University of Lima, 2020. *Horizontes Rev. Inv. Cs. Edu*, 5 (19). <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i19.233>.

- Carpio-Lozada, B. (2020). Development of selective attention through play in higher education students. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 11(2). <https://doi.org/10.33595/2226-1478.11.2.425>
- Castro-Maldonado, J., Gómez-Macho, L., Camargo-Casallas, E. (2022). La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Tecnura*, 27(75). <http://www.scielo.org.co/pdf/tecn/v27n75/0123-921X-tecn-27-75-8.pdf>
- CEPAL (2022). La transformación de la educación como base para el desarrollo sostenible, Santiago, <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/3ca376cf-edd4-4815-b392-b2a1f80ae05a/content>
- Chiavenato, I. (2014). Introducción a la teoría general de la administración. México. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES. S.A. de C.V. https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20I%20dalverto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf
- Chinga-Vivas, J. y Gómez-García, S. (2023). Gestión administrativa en las empresas de servicios de catering del cantón portoviejo, manabí, Ecuador. *Revista científica yachasun*, 12(7). <https://doi.org/10.46296/yc.v7i12.0286>
- Cisneros-Caicedo, A., Guevara-García, A., Urdánigo-Cedeño, J., Garcés-Bravo, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Ciencias Económicas y Empresariales*. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>
- Cordova-Buiza, F., Tapara-Sinti, J. y Gallardo-Tello, N. (2021). Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *Revista de la Fundación Educación Médica*, 24(5). <https://dx.doi.org/10.33588/fem.245.1150>
- Cvetkovic-Vega, A., Maguiña, J., Lama-Valdivia, J. (2021). Estudios transversales. *Facultad de Medicina Humana URP*. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n1/2308-0531-rfmh-21-01-179.pdf>
- Delahoz-Dominguez, E., Fontalvo, T. y Fontalvo, O. (2020). Evaluación de la calidad del servicio por medio de seis sigmas en un centro de atención

- documental en una universidad. *Formación Universitaria*, 13(2).
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000200093>
- Fajardo-Aguilar, G., Benalcázar-Gómez, C. y Almache-Delgado, V. (2023). Percepción del usuario en la calidad de atención del personal de salud en un hospital. *Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4).
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7243
- Febres-Ramos, R. y Mercado-Rey, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3). <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- García-González, J. y Sánchez-Sánchez, P. (2020). Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. *Información Tecnológica*, 31(6).
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000600159>
- Gejaño-Ramos, C., Ruesta-Quiroz, R. (2023). La gestión administrativa en la escuela durante la reapertura postpandemia. *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 7 (27).
<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i27.521>
- Gonzalez-Rodriguez, S., Viteri-Intriago, D., Izquierdo-Moran, A. (2020). Administrative management model for the business development of Hotel Barros in Quevedo city. *Universidad y Sociedad*, 4 (12).
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2925
- Guevara-Alban, G.P., Verdesoto-Arguello, A. E. y Castro-Molina, N.E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo-Revista científica mundo de la investigación y el conocimiento*, 4(3), 163-173.
[https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Guillin-Llanos, X. M., Mosquera-Arévalo, A. P., & Pérez-Cruz, I. C. (2022). Gestión administrativa de la Unidad Nacional de Almacenamiento. *Cantón Quevedo, provincia Los Ríos. Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 333-338. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n1/2218-3620-rus-14-01-333.pdf>

- Hadi, M., Martel, A., Huayta, F., Rojas, R. y Arias, J. (2023). Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis. Instituto universitario de innovación, ciencia y tecnología Inudi- Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C. y Prado-Galbarro, F. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3). <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Huwei, L., Yanlin, G. (2021). Performance Management of University Financial Budget Execution Relying on Comprehensive Budget Management Strengthening Model. *Advances in Multimedia*. <https://doi.org/10.1155/2022/4758609>
- Isaeva, N., Gruenewald, K. y Saunders, M. (2020). Trust theory and customer services research: theoretical review and synthesis. *The Service Industries Journal*, 40. <https://doi.org/10.1080/02642069.2020.1779225>
- Islas-Ceron, R. (2020). Asociación entre calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de urgencias de un hospital de Hidalgo, México. *JONNPR*, 5(10). <https://dx.doi.org/10.19230/jonnpr.3770>.
- Leyva-Haza, J., Guerra-Véliz, Y. (2020). Objeto de investigación y campo de acción: componentes del diseño de una investigación científica. *Edumecentro*, 12(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742020000300241
- Malhotra, A., Majchrzak, A. y Bonfield, W. (2020). Engaging customer care employees in internal collaborative crowdsourcing: Managing the inherent tensions and associated challenges. *Human Resource Management*, 59(2). <https://doi.org/10.1002/hrm.21952>
- Masaquiza-Jerez, T., Palacios-Ocaña, A. y Moreno-Gavilanes, K. (2020). Gestión Administrativa y ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal de Educación - Zona 3. *Revista Científica UISRAEL*, 7(3). <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n3.2020.305>

- Mendivel-Gerónimo, R., Lavado-Puente, C. y Sánchez-Castro, A. (2020). Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad peruana Los Andes, Filial Chanchamayo. *Conrado*, 72(16). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262
- Mendoza-Fernandez, V., Moreira-Chóez, J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Universidad Técnica de Manabí*, 3 (6). <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Mendoza-Fernández, V., Moreira-Choez, J., Mera-Plaza, C. (2022). Influencia de la gestión administrativa en el desarrollo organizacional de las instituciones de educación superior. *Universidad Técnica de Manabí*, 9(34). <https://doi.org/10.51528/rp.vol9.id2301>
- Mendoza-Zambrano, M. y Villafuerte-Holguin, J. (2021). Evaluación de sistemas administrativos de recursos humanos: modelo Chiavenato aplicado a organizaciones productivas de Manabí, Ecuador. *Revista Investig*, 11(3). <https://doi.org/10.19053/20278306.v11.n3.2021.13344>.
- Ministerio de Educación (2022). Gestión administrativa: análisis sobre las condiciones que inciden en la carga administrativa de las directoras y los directores de instituciones educativas públicas, Lima, <https://n9.cl/hszle>
- Mora-Ardiles, Z. (2022). Gestión administrativa, habilidades gerenciales y desempeño laboral en Ugel, región Lima provincias. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4) 665-681. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2613
- Mori-Peláez, H. (2021). Cambio de gestión administrativa en los gobiernos sub nacionales y su incidencia en los sistemas administrativos. El caso de la region Amazonas. *Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas*, Chachapoyas, 8(2). <https://doi.org/10.24265/iggp.2021.v8n2.06>
- Naranjo-Armijo, F., Carrión-Hurtado, L. y Bosmediano-Andrade, F. (2022). Gestión administrativa en las pymes del sector comercial en la ciudad de Santo Domingo en Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(3). <https://doi.org/10.35381/racji.v7i13.1995>

- Peralta-Tapia, M., Horna-Torres, E., Horna-Torres, E. y Heredia-Llatas, F. (2023) Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria, *Educación*.47(1), <http://dx.doi.org/10.15517/revedu.v47i1.49904>
- Pérez-Benites, W., Serrano-Aguilar, J., Colcha-Ortiz, R. y Moreno-Albuja, M. (2022) Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima Perú 2020. *Polo del Conocimiento*, DOI: 10.23857/pc.v7i8
- Piñeiro-Ruiz, M. (2023). Innovación, creatividad y emprendimiento en la gestión administrativa: una experiencia de investigación. *Revista enfoques educacionales*, 20(1). <http://dx.doi.org/10.5354/2735-7279.2023.70989>
- Posso-Pacheco, R., Lorenzo-Bertheau, E. (2020). Validez y confiabilidad del instrumento determinante humano en la implementación del currículo de educación física. *Universidad Nacional del Chimborazo, Ecuador*. <https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i3.1410>
- Qi, M., Wang, J. (2021). Using the Internet of Things E-Government Platform to Optimize the Administrative Management Mode. *Wireless Communications and Mobile Computing*. <https://doi.org/10.1155/2021/2224957>
- Ramos-Galarza, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9 (3). <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Real-Delor, R. (2023). Satisfacción con la atención y calidad de vida de los usuarios de una Unidad de Salud Familiar de Paraguay en 2022. *Revista de salud pública del Paraguay*, 13(1). <https://doi.org/10.18004/rspp.2023.abril.04>
- Romero-Urréa, H., Real-Cotto, J. J., Ordoñez-Sánchez, J. L., Gavino-Díaz, G. E. y Saldarriaga, G. (2022). Metodología De La Investigación. *ACVENISPROH Académico*. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/ACLIB0017>
- Ruiz-López, J., & Cuellar-Martín, E. (2019). La Gestión de Calidad en las Administraciones Públicas Españolas. Balance y perspectivas. *Gestión y*

Análisis de Políticas Públicas, 10, 91–108.
<https://doi.org/10.24965/gapp.v0i10.10120>

- Saavedra-Meléndez, J. y Delgado-Bardales, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Sambrano, J. (2020). *Métodos de Investigación*. Bogotá. <https://www.alphaeditorialcloud.com/reader/metodos-de-investigacion-1593789556?location=5>
- Soto-Becerra, P., Virú-Loza, M. y Elorreaga, O. (2020). Factores asociados a la calidad de la atención en población adulta afiliada a la Seguridad Social: El caso peruano. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 13(1). <http://dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2020.131.595>
- Soto-Builes, N., Morillo-Puente, S., Calderon-Hernandez, G. (2020). Managerial profile of teacher-directors in antioquia and administrative management approaches. *Innovar*, 30 (77). <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n77.87453>.
- Torres-Fragoso, J. y Luna-Espinoza, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Universidad Nacional Autónoma de México*. <http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2016.01.009>
- Wang, H. (2022). Analysis and Application of Quality Indicators in Hospital Administrative Management Based on a Fuzzy Hierarchical Model. *Journal of Sensors*. <https://doi.org/10.1155/2022/4222894>
- Xie, P., Ma, E., Xu, Z. (2021). Cloud Computing Image Recognition System Assists the Construction of the Internet of Things Model of Administrative Management Event Parameters. *Computational Intelligence and Neuroscience*. China. <https://doi.org/10.1155/2021/8630256>
- Zhao, J. (2022). Comprehensive Budget Execution Performance Evaluation of Companies Incorporating EVA Unsupervised Learning Model. *Mobile Information Systems*. <https://doi.org/10.1155/2022/5921443>

ANEXOS

Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Proceso que define los objetivos y los transforma en acciones organizacionales mediante la planeación, la organización, la dirección y el control de todos los esfuerzos desplegados en todas las áreas y los niveles de la empresa para alcanzar los propósitos y asegurar la competitividad en un mundo complejo (Chiavenato, 2014).	Para la medición de esta variable se hizo uso de un cuestionario de escala ordinal	Planeamiento	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos - Estrategias - Recursos 	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura - Documentos normativos - Procesos 	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Organización de recursos - Delegación de funciones - Toma de decisiones 	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoreo - Verificación - Orientación 	
Atención al usuario	La calidad constituye una de las variables de decisión más relevantes de los compradores para elegir entre bienes y servicios en mercados competitivos, por lo que representa a la vez un factor estratégico para ubicar a las empresas en una posición competitiva favorable (Torres-Fragoso y Luna-Espinoza, 2017).	Para la medición de esta variable se hizo uso de un cuestionario de escala ordinal	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Ambientes limpios - Equipos Modernos - Señalización adecuada 	Ordinal
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo organizado - Personal trabaja en equipo - Servicios seguros - confianza 	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Citas oportunas - Procedimientos disponibles - Tiempos de espera cortos 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Provee sus servicios en el tiempo en que promete hacerlo - Tramites - Apoyo del personal 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Trato cordial del personal Confianza en la atención Privacidad en la atención Consulta ágil y estructurada 	

Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y atención al usuario en La Unidad de Gestión Educativa Local Bellavista, 2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos												
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la atención al usuario, en el Área de Gestión Institucional de la Ugel de Bellavista – 2023?</p> <p>problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en el Área de Gestión Institucional de la Ugel de Bellavista - 2023?, ¿Cuál es el nivel de atención al usuario en el Área de Gestión Institucional, de la Ugel de Bellavista - 2023? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la atención al usuario, en el Área de Gestión Institucional, de la Ugel de Bellavista - 2023?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la atención al usuario, en el Área de Gestión Institucional de la Ugel de Bellavista – 2023</p> <p>Específicos:</p> <p>Identificar el nivel de gestión administrativa en el Área de Gestión Institucional de la Ugel de Bellavista – 2023. Identificar el nivel de atención al usuario en el Área de Gestión Institucional, de la Ugel de Bellavista – 2023 Analizar la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la atención al usuario, en el área de gestión institucional de la Ugel de Bellavista – 2023.</p>	<p>hipótesis general: Existe relación entre la gestión administrativa y la atención al usuario en el Área de Gestión Institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local de Bellavista – 2023.</p> <p>hipótesis específicas:</p> <p>H1: El nivel de gestión administrativa en el Área de Gestión Institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local de Bellavista – 2023, es bueno. H2: El nivel de atención al usuario en el Área de Gestión Institucional, de la Unidad de Gestión Educativa Local de Bellavista - 2023, es bueno. H3: existe relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la atención al usuario, en el área de gestión institucional de la Ugel de Bellavista – 2023.</p>	<p>Técnica La técnica empleada en el estudio es la encuesta</p> <p>Instrumentos El instrumento empleado es el cuestionario</p>												
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones													
<p>El estudio de investigación es de tipo No Experimental,</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 <--> r O2 </pre> </div> <p>con diseño correlacional. M = Muestra O1= Gestión administrativa O2 = Atención al usuario r = Indica la relación entre ambas variables</p>	<p>Población: estuvo conformada por 431 usuarios en La Unidad de Gestión Educativa Local Bellavista, 2023</p> <p>Muestra: estuvo conformada por 203 usuarios en La Unidad de Gestión Educativa Local Bellavista, 2023</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1189 823 1384 850">Variables</th> <th data-bbox="1384 823 1733 850">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1189 850 1384 1038" rowspan="4">Gestión administrativa</td> <td data-bbox="1384 850 1733 903">Planeamiento</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1384 903 1733 956">Organización</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1384 956 1733 1008">Dirección</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1384 1008 1733 1061">Control</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1189 1061 1384 1267" rowspan="4">Atención al usuario</td> <td data-bbox="1384 1061 1733 1114">Elementos tangibles</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1384 1114 1733 1166">Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1384 1166 1733 1219">Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1384 1219 1733 1267">Seguridad</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión administrativa	Planeamiento	Organización	Dirección	Control	Atención al usuario	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad
Variables	Dimensiones														
Gestión administrativa	Planeamiento														
	Organización														
	Dirección														
	Control														
Atención al usuario	Elementos tangibles														
	Fiabilidad														
	Capacidad de respuesta														
	Seguridad														

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Gestión administrativa

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

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

Gestión administrativa		ESCALA				
Nº	Criterios de evaluación	1	2	3	4	5
Planeamiento						
1	Considera que la Ugel Bellavista se alinea a los objetivos nacionales del sector educación					
2	Considera que la Ugel Bellavista desarrolla estrategias adecuada para el cumplimiento de las metas en el sector educación					
3	Ha sido participe en la elaboración de las estrategias que desarrolla la Ugel Bellavista					
4	Son adecuados los recursos que utiliza la Ugel Bellavista en su jurisdicción					
Organización						
5	Como usuario tiene conocimiento de la estructura orgánica de la Ugel Bellavista					
6	Como usuario conoce los documentos normativos de gestión de la Ugel Bellavista					

7	Conoce a plenamente los procesos en cada tramite que realiza					
8	El personal de la Ugel Bellavista le orienta sobre el desarrollo de sus procesos					
Dirección						
9	Considera que la Ugel Bellavista organiza adecuadamente sus recursos en beneficio de la sociedad					
10	Considera que los responsables de la Ugel Bellavista tienen conocimiento de sus funciones a realizar					
11	Considera que la Ugel Bellavista delega responsabilidades a todo su personal para una mejor cobertura de sus servicios					
12	Considera adecuado la toma de decisiones por parte de los funcionarios de la Ugel Bellavista					
Control						
13	Considera que los funcionarios de la Ugel Bellavista monitorean la ejecución de las metas en su jurisdicción					
14	La Ugel Bellavista involucra a la población para monitorear el avance de las metas desarrolladas en su jurisdicción					
15	Considera que la Ugel Bellavista verifica de manera oportuna las necesidades de la población usuaria					
16	Los funcionarios de la Ugel Bellavista le orienta ante alguna duda o consulta					

Cuestionario: Atención al usuario

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

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

Atención al usuario		ESCALA				
Nº	Criterios de evaluación	1	2	3	4	5
Elementos tangibles						
1	Cuando acude a la Ugel Bellavista encuentra sus ambientes limpios					
2	Considera que la Ugel Bellavista cuenta con equipos tecnológicos					
3	Considera que la Ugel Bellavista cuenta con equipos tecnológicos adecuados que le permite atenderle de manera rápida					
4	Considera que existe una buena señalización en los ambientes de la Ugel Bellavista					
Fiabilidad						
5	Considera que la Ugel Bellavista realiza un trabajo organizado y articulado con la sociedad					
6	Considera que el los funcionarios de la Ugel Bellavista trabaja en equipo					

7	Considera que la Ugel Bellavista brinda al ciudadano servicios seguros					
8	Los funcionarios de la Ugel Bellavista le brinda confianza					
Capacidad de respuesta						
9	Cuando visita la Ugel Bellavista le atienden de manera oportuna					
10	Las citas dadas por los funcionarios de la Ugel Bellavista son cumplidas en el tiempo acordado					
11	Le explican de manera detallada los procedimientos disponibles					
12	Considera que los tiempos de espera para sus trámites son adecuados					
Seguridad						
13	la atención que le brinda corresponde en el tiempo promedio					
14	El personal cumple con el apoyo promedio en sus tramites					
15	El apoyo del personal es constante durante su visita a la institución					
Empatía						
16	El personal le brinda un trato cordial					
17	El personal le brinda confianza en la atención					
18	El personal es discreto en su atención					
19	El personal le atiende sus consultas de manera oportuna					

Consentimiento y/o asentamiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Consentimiento informado

Título de la investigación: Gestión administrativa y atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Bellavista, 2023

Investigador (a): Torres Rengifo, Diego

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión administrativa y atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Bellavista, 2023", cuyo objetivo es Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la atención al usuario, en el Área de Gestión Institucional de la Ugel de Bellavista – 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución la Unidad de Gestión Educativa Local Bellavista.

Describir el impacto del problema de la investigación.

La Unidad de Gestión Educativa Local de Bellavista dentro del área de gestión institucional se estima el 75% de las metas a cumplir en el año fiscal, es la prestación de apoyo instructivo, para desarrollar la distribución de materiales, contratación de docentes, mantenimiento de locales escolares y entrega de instrucción, servicios educativos de calidad basados en una gobernanza efectiva; donde se percibe que existe una serie de deficiencias, como el limitado acceso a internet en su jurisdicción, que impide dar seguimiento rápido a la documentación proporcionada por los directores y sistematizar adecuadamente, por lo que es imperativo, débiles procesos de servicio, no se comprende las necesidades y expectativas de los cuando los usuarios reciben un servicio, se pueda adaptar a las necesidades del individuo; además, tiene una estructura orgánica lineal y burocrática. A ello una deficiente respuesta a las necesidades del usuario de manera oportuna, generalmente porque los trabajadores de las áreas no conocen la atención al usuario.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión administrativa y atención

*Obligatorio a partir de 18 años



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Bellavista, 2023. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente de la Unidad de Gestión Educativa Local Bellavista. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador, Torres Rengifo, Diego email: adm.torres@gamil.com y docente asesor Dr. Sánchez Dávila, Keller.

*Obligatorio a partir de 18 años



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Diego Rengifo

Fecha y hora: 23.11.23 11:35 AM

Firma: [Firma manuscrita]

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Validación de los instrumentos de investigación

Variable 01: Gestión administrativa.



MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Gestión administrativa

N°	DIMENSIONES / ítems Planeamiento	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que la Ugel Bellavista se alinea a los objetivos nacionales del sector educación.				X				X				X	
02	Considera que la Ugel Bellavista desarrolla estrategias adecuada para el cumplimiento de las metas en el sector educación				X				X				X	
03	Ha sido participe en la elaboración de las estrategias que desarrolla la Ugel Bellavista				X				X				X	
04	Son adecuados los recursos que utiliza la Ugel Bellavista en su jurisdicción				X				X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems Organización													
01	Como usuario tiene conocimiento de la estructura orgánica de la Ugel Bellavista				X				X				X	
02	Como usuario conoce los documentos normativos de gestión de la Ugel Bellavista				X				X				X	
03	Conoce a plenamente los procesos en cada tramite que realiza				X				X				X	
04	El personal de la Ugel Bellavista le orienta sobre el desarrollo de sus procesos				X				X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems Dirección													
01	Considera que la Ugel Bellavista organiza adecuadamente sus recursos en beneficio de la sociedad				X				X				X	
02	Considera que los responsables de la Ugel Bellavista tienen conocimiento de sus funciones a realizar				X				X				X	
03	Considera que la Ugel Bellavista delega responsabilidades a todo su personal para una mejor cobertura de sus servicios				X				X				X	
04	Considera adecuado la toma de decisiones por parte de los funcionarios de la Ugel Bellavista				X				X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems Control													
01	Considera que los funcionarios de la Ugel Bellavista monitorean la ejecución de las metas en su jurisdicción				X				X				X	



02	La Ugel Bellavista involucra a la población para monitorear el avance de las metas desarrolladas en su jurisdicción				X				X				X	
03	Considera que la Ugel Bellavista verifica de manera oportuna las necesidades de la población usuaria				X				X				X	
04	Los funcionarios de la Ugel Bellavista le orienta ante alguna duda o consulta				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. RENÁN SAAVEDRA SANDOVAL..... DNI: 00974279.....

Especialidad del validador (a): LICENCIADO EN EDUCACIÓN (DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD)

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

09 de NOVIEMBRE de 2023

DR. RENÁN SAAVEDRA SANDOVAL

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Gestión administrativa

N°	DIMENSIONES / ítems Planeamiento	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que la Ugel Bellavista se alinea a los objetivos nacionales del sector educación.				X				X				X	
02	Considera que la Ugel Bellavista desarrolla estrategias adecuada para el cumplimiento de las metas en el sector educación				X				X				X	
03	Ha sido participe en la elaboración de las estrategias que desarrolla la Ugel Bellavista				X				X				X	
04	Son adecuados los recursos que utiliza la Ugel Bellavista en su jurisdicción			X					X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems Organización													
01	Como usuario tiene conocimiento de la estructura orgánica de la Ugel Bellavista				X				X				X	
02	Como usuario conoce los documentos normativos de gestión de la Ugel Bellavista				X				X				X	
03	Conoce a plenamente los procesos en cada tramite que realiza			X					X				X	
04	El personal de la Ugel Bellavista le orienta sobre el desarrollo de sus procesos				X				X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems Dirección													
01	Considera que la Ugel Bellavista organiza adecuadamente sus recursos en beneficio de la sociedad				X				X				X	
02	Considera que los responsables de la Ugel Bellavista tienen conocimiento de sus funciones a realizar				X				X				X	
03	Considera que la Ugel Bellavista delega responsabilidades a todo su personal para una mejor cobertura de sus servicios			X					X				X	
04	Considera adecuado la toma de decisiones por parte de los funcionarios de la Ugel Bellavista				X				X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems													
01	Considera que los funcionarios de la Ugel Bellavista monitorean la ejecución de las metas en su jurisdicción				X				X				X	
02	La Ugel Bellavista involucra a la población para monitorear el avance de las metas desarrolladas en su jurisdicción			X					X			X		

03	Considera que la Ugel Bellavista verifica de manera oportuna las necesidades de la población usuaria			X					X				X	
04	Los funcionarios de la Ugel Bellavista le orienta ante alguna duda o consulta			X					X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Lindsay Montilla Pérez

DNI: 45210280

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad

Tarapoto, 13 de noviembre de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Dra. Lindsay Montilla Pérez
DOCENTE UNIVERSITARIO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Gestión administrativa

Nº	DIMENSIONES / ítems Planeamiento	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que la Ugel Bellavista se alinea a los objetivos nacionales del sector educación.			X				X			X			
02	Considera que la Ugel Bellavista desarrolla estrategias adecuada para el cumplimiento de las metas en el sector educación			X			X			X				
03	Ha sido participe en la elaboración de las estrategias que desarrolla la Ugel Bellavista			X			X			X				
04	Son adecuados los recursos que utiliza la Ugel Bellavista en su jurisdicción			X			X					X		
Nº	DIMENSIONES / ítems Organización													
01	Como usuario tiene conocimiento de la estructura orgánica de la Ugel Bellavista			X			X			X				
02	Como usuario conoce los documentos normativos de gestión de la Ugel Bellavista			X			X					X		
03	Conoce a plenamente los procesos en cada tramite que realiza		X			X				X				
04	El personal de la Ugel Bellavista le orienta sobre el desarrollo de sus procesos			X			X			X				
Nº	DIMENSIONES / ítems Dirección													
01	Considera que la Ugel Bellavista organiza adecuadamente sus recursos en beneficio de la sociedad			X			X			X				
02	Considera que los responsables de la Ugel Bellavista tienen conocimiento de sus funciones a realizar			X			X					X		
03	Considera que la Ugel Bellavista delega responsabilidades a todo su personal para una mejor cobertura de sus servicios		X				X					X		
04	Considera adecuado la toma de decisiones por parte de los funcionarios de la Ugel Bellavista			X			X					X		
Nº	DIMENSIONES / ítems													
01	Considera que los funcionarios de la Ugel Bellavista monitorean la ejecución de las metas en su jurisdicción			X			X					X		
02	La Ugel Bellavista involucra a la población para monitorear el avance de las metas desarrolladas en su jurisdicción			X			X					X		

03	Considera que la Ugel Bellavista verifica de manera oportuna las necesidades de la población usuaria			X		X				X				
04	Los funcionarios de la Ugel Bellavista le orienta ante alguna duda o consulta			X			X					X		

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. DAYXS BRAVO BUSTAMANTE DNI: 47059094

Especialidad del validador (a): MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

09 de NOVIEMBRE de 2023


Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Gestión administrativa

N°	DIMENSIONES / ítems Planeamiento	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que la Ugel Bellavista se alinea a los objetivos nacionales del sector educación.				X				X				X	
02	Considera que la Ugel Bellavista desarrolla estrategias adecuada para el cumplimiento de las metas en el sector educación				X				X				X	
03	Ha sido participe en la elaboración de las estrategias que desarrolla la Ugel Bellavista				X				X				X	
04	Son adecuados los recursos que utiliza la Ugel Bellavista en su jurisdicción				X				X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems Organización													
01	Como usuario tiene conocimiento de la estructura orgánica de la Ugel Bellavista				X				X				X	
02	Como usuario conoce los documentos normativos de gestión de la Ugel Bellavista				X				X				X	
03	Conoce a plenamente los procesos en cada tramite que realiza				X				X				X	
04	El personal de la Ugel Bellavista le orienta sobre el desarrollo de sus procesos				X				X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems Dirección													
01	Considera que la Ugel Bellavista organiza adecuadamente sus recursos en beneficio de la sociedad				X				X				X	
02	Considera que los responsables de la Ugel Bellavista tienen conocimiento de sus funciones a realizar				X				X				X	
03	Considera que la Ugel Bellavista delega responsabilidades a todo su personal para una mejor cobertura de sus servicios				X				X				X	
04	Considera adecuado la toma de decisiones por parte de los funcionarios de la Ugel Bellavista				X				X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems													
01	Considera que los funcionarios de la Ugel Bellavista monitorean la ejecución de las metas en su jurisdicción				X				X				X	
02	La Ugel Bellavista involucra a la población para monitorear el avance de las metas desarrolladas en su jurisdicción				X				X				X	

03	Considera que la Ugel Bellavista verifica de manera oportuna las necesidades de la población usuaria				X				X				X	
04	Los funcionarios de la Ugel Bellavista le orienta ante alguna duda o consulta				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: PÉREZ AVILA YNES PAOLA DNI: 44072546

Especialidad del validador (a): MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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


Mg. Ynes Paola Pérez Avila
Lic. Adm.
CIAD 20237

09 de NOVIEMBRE de 2023

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Gestión administrativa

N°	DIMENSIONES / ítems Planeamiento	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que la Ugel Bellavista se alinea a los objetivos nacionales del sector educación.				X				X				X	
02	Considera que la Ugel Bellavista desarrolla estrategias adecuada para el cumplimiento de las metas en el sector educación				X				X				X	
03	Ha sido participe en la elaboración de las estrategias que desarrolla la Ugel Bellavista				X				X				X	
04	Son adecuados los recursos que utiliza la Ugel Bellavista en su jurisdicción			X					X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems Organización													
01	Como usuario tiene conocimiento de la estructura orgánica de la Ugel Bellavista				X				X				X	
02	Como usuario conoce los documentos normativos de gestión de la Ugel Bellavista				X				X				X	
03	Conoce a plenamente los procesos en cada tramite que realiza				X				X				X	
04	El personal de la Ugel Bellavista le orienta sobre el desarrollo de sus procesos				X			X					X	
N°	DIMENSIONES / ítems Dirección													
01	Considera que la Ugel Bellavista organiza adecuadamente sus recursos en beneficio de la sociedad				X				X				X	
02	Considera que los responsables de la Ugel Bellavista tienen conocimiento de sus funciones a realizar				X				X				X	
03	Considera que la Ugel Bellavista delega responsabilidades a todo su personal para una mejor cobertura de sus servicios				X				X				X	
04	Considera adecuado la toma de decisiones por parte de los funcionarios de la Ugel Bellavista				X				X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems				X									
01	Considera que los funcionarios de la Ugel Bellavista monitorean la ejecución de las metas en su jurisdicción				X				X				X	
02	La Ugel Bellavista involucra a la población para monitorear el avance de las metas desarrolladas en su jurisdicción				X				X				X	

03	Considera que la Ugel Bellavista verifica de manera oportuna las necesidades de la población usuaria				X				X				X	
04	Los funcionarios de la Ugel Bellavista le orienta ante alguna duda o consulta				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Arístides Cordero Stollen DNI: 70072953

Especialidad del validador (a): Magister en Gestión Pública

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

09 de NOVIEMBRE de 2023


Firma del experto informante

Variable 02: Atención al usuario.

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Atención al usuario

Nº	DIMENSIONES / ítems Elementos tangibles	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Cuando acude a la Ugel Bellavista encuentra sus ambientes limpios				X					X			X	
02	Considera que la Ugel Bellavista cuenta con equipos tecnológicos				X					X			X	
03	Considera que la Ugel Bellavista cuenta con equipos tecnológicos adecuados que le permite atenderle de manera rápida				X					X			X	
04	Considera que existe una buena señalización en los ambientes de la Ugel Bellavista				X					X			X	
Nº	DIMENSIONES / ítems Fiabilidad													
01	Considera que la Ugel Bellavista realiza un trabajo organizado y articulado con la sociedad				X					X			X	
02	Considera que el los funcionarios de la Ugel Bellavista trabaja en equipo				X					X			X	
03	Considera que la Ugel Bellavista brinda al ciudadano servicios seguros				X					X			X	
04	Los funcionarios de la Ugel Bellavista le brinda confianza				X					X			X	
Nº	DIMENSIONES / ítems Capacidad de respuesta													
01	Cuando visita la Ugel Bellavista le atienden de manera oportuna				X					X			X	
02	Las citas dadas por los funcionarios de la Ugel Bellavista son cumplidas en el tiempo acordado				X					X			X	
03	Le explican de manera detallada los procedimientos disponibles				X					X			X	
04	Considera que los tiempos de espera para sus trámites son adecuados				X					X			X	
Nº	DIMENSIONES / ítems Seguridad													
01	la atención que le brinda corresponde en el tiempo promedio				X					X			X	
02	El personal cumple con el apoyo promedio en sus tramites				X					X			X	

03	El apoyo del personal es constante durante su visita a la institución				X					X			X	
Nº	DIMENSIONES / ítems Empatía													
01	El personal le brinda un trato cordial				X					X			X	
02	El personal le brinda confianza en la atención				X					X			X	
03	El personal es discreto en su atención				X					X			X	
04	El personal le atiende sus consultas de manera oportuna				X					X			X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: RENÁN SAAVEDRA SANDOVAL..... DNI: 00974279.....

Especialidad del validador (a): LICENCIADO EN EDUCACIÓN (DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD)

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

09 de NOVIEMBRE de 2023



DR. RENÁN SAAVEDRA SANDOVAL

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Atención al usuario

Nº	DIMENSIONES / ítems Elementos tangibles	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Cuando acude a la Ugel Bellavista encuentra sus ambientes limpios				X					X				
02	Considera que la Ugel Bellavista cuenta con equipos tecnológicos				X					X				X
03	Considera que la Ugel Bellavista cuenta con equipos tecnológicos adecuados que le permite atenderle de manera rápida				X			X						X
04	Considera que existe una buena señalización en los ambientes de la Ugel Bellavista				X					X				X
Nº	DIMENSIONES / ítems Fiabilidad													
01	Considera que la Ugel Bellavista realiza un trabajo organizado y articulado con la sociedad			X						X				X
02	Considera que el los funcionarios de la Ugel Bellavista trabaja en equipo				X					X			X	
03	Considera que la Ugel Bellavista brinda al ciudadano servicios seguros				X			X					X	
04	Los funcionarios de la Ugel Bellavista le brinda confianza				X					X				X
Nº	DIMENSIONES / ítems Capacidad de respuesta													
01	Cuando visita la Ugel Bellavista le atienden de manera oportuna				X					X			X	
02	Las citas dadas por los funcionarios de la Ugel Bellavista son cumplidas en el tiempo acordado				X			X					X	
03	Le explican de manera detallada los procedimientos disponibles				X					X				X
04	Considera que los tiempos de espera para sus trámites son adecuados			X						X				X
Nº	DIMENSIONES / ítems Seguridad													
01	la atención que le brinda corresponde en el tiempo promedio				X					X			X	
02	El personal cumple con el apoyo promedio en sus tramites				X			X					X	
03	El apoyo del personal es constante durante su visita a la institución				X					X				X
Nº	DIMENSIONES / ítems Empatía													
			X							X				X

01	El personal le brinda un trato cordial			X						X				X
02	El personal le brinda confianza en la atención			X						X				X
03	El personal es discreto en su atención				X			X					X	
04	El personal le atiende sus consultas de manera oportuna				X					X				X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Lindsay Montilla Pérez

DNI: 45210280

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad

Tarapoto, 13 de noviembre de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Dra. Lindsay Montilla Pérez
DOCENTE UNIVERSITARIO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Atención al usuario

N°	DIMENSIONES / ítems	Elementos tangibles				Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
01	Cuando acude a la Ugel Bellavista encuentra sus ambientes limpios				X								X				X	
02	Considera que la Ugel Bellavista cuenta con equipos tecnológicos				X								X				X	
03	Considera que la Ugel Bellavista cuenta con equipos tecnológicos adecuados que le permite atenderle de manera rápida				X								X				X	
04	Considera que existe una buena señalización en los ambientes de la Ugel Bellavista				X								X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems Fiabilidad																	
01	Considera que la Ugel Bellavista realiza un trabajo organizado y articulado con la sociedad			X									X				X	
02	Considera que el los funcionarios de la Ugel Bellavista trabaja en equipo				X								X				X	
03	Considera que la Ugel Bellavista brinda al ciudadano servicios seguros				X								X				X	
04	Los funcionarios de la Ugel Bellavista le brinda confianza				X								X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems Capacidad de respuesta																	
01	Cuando visita la Ugel Bellavista le atienden de manera oportuna				X								X				X	
02	Las citas dadas por los funcionarios de la Ugel Bellavista son cumplidas en el tiempo acordado				X								X				X	
03	Le explican de manera detallada los procedimientos disponibles				X								X				X	
04	Considera que los tiempos de espera para sus trámites son adecuados		X										X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems Seguridad																	
01	la atención que le brinda corresponde en el tiempo promedio				X								X				X	
02	El personal cumple con el apoyo promedio en sus tramites				X								X				X	
03	El apoyo del personal es constante durante su visita a la institución			X					X				X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems Empatía																	

01	El personal le brinda un trato cordial				X								X				X	
02	El personal le brinda confianza en la atención				X								X				X	
03	El personal es discreto en su atención			X									X				X	
04	El personal le atiende sus consultas de manera oportuna			X									X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Ma. DAYXS BRAVO BUSTAMANTE DNI: 47059094

Especialidad del validador (a): MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

09 de NOVIEMBRE de 2023


Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Atención al usuario

Nº	DIMENSIONES / ítems Elementos tangibles	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Cuando acude a la Ugel Bellavista encuentra sus ambientes limpios			X				X				X		
02	Considera que la Ugel Bellavista cuenta con equipos tecnológicos			X				X				X		
03	Considera que la Ugel Bellavista cuenta con equipos tecnológicos adecuados que le permite atenderle de manera rápida			X				X				X		
04	Considera que existe una buena señalización en los ambientes de la Ugel Bellavista			X				X				X		
Nº	DIMENSIONES / ítems Fiabilidad													
01	Considera que la Ugel Bellavista realiza un trabajo organizado y articulado con la sociedad			X				X				X		
02	Considera que el los funcionarios de la Ugel Bellavista trabaja en equipo			X				X				X		
03	Considera que la Ugel Bellavista brinda al ciudadano servicios seguros			X				X				X		
04	Los funcionarios de la Ugel Bellavista le brinda confianza			X				X				X		
Nº	DIMENSIONES / ítems Capacidad de respuesta													
01	Cuando visita la Ugel Bellavista le atienden de manera oportuna			X				X				X		
02	Las citas dadas por los funcionarios de la Ugel Bellavista son cumplidas en el tiempo acordado			X				X				X		
03	Le explican de manera detallada los procedimientos disponibles			X				X				X		
04	Considera que los tiempos de espera para sus trámites son adecuados			X				X				X		
Nº	DIMENSIONES / ítems Seguridad													
01	la atención que le brinda corresponde en el tiempo promedio			X				X				X		
02	El personal cumple con el apoyo promedio en sus tramites			X				X				X		
03	El apoyo del personal es constante durante su visita a la institución			X				X				X		
Nº	DIMENSIONES / ítems Empatía													

01	El personal le brinda un trato cordial			X				X				X		
02	El personal le brinda confianza en la atención			X				X				X		
03	El personal es discreto en su atención			X				X				X		
04	El personal le atiende sus consultas de manera oportuna			X				X				X		

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: PÉREZ AVILA YNES PAOLA DNI: 44072546

Especialidad del validador (a): MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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


Mg. Ynes Paola Pérez Avila
Lic. Adm.
GLAD 20237

09 de NOVIEMBRE de 2023

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Atención al usuario

Nº	DIMENSIONES / ítems Elementos tangibles	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Cuando acude a la Ugel Bellavista encuentra sus ambientes limpios				X				X				X	
02	Considera que la Ugel Bellavista cuenta con equipos tecnológicos				X				X				X	
03	Considera que la Ugel Bellavista cuenta con equipos tecnológicos adecuados que le permite atenderle de manera rápida				X				X				X	
04	Considera que existe una buena señalización en los ambientes de la Ugel Bellavista				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems Fiabilidad													
01	Considera que la Ugel Bellavista realiza un trabajo organizado y articulado con la sociedad				X				X				X	
02	Considera que el los funcionarios de la Ugel Bellavista trabaja en equipo				X				X				X	
03	Considera que la Ugel Bellavista brinda al ciudadano servicios seguros				X				X				X	
04	Los funcionarios de la Ugel Bellavista le brinda confianza				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems Capacidad de respuesta													
01	Cuando visita la Ugel Bellavista le atiende de manera oportuna				X				X				X	
02	Las citas dadas por los funcionarios de la Ugel Bellavista son cumplidas en el tiempo acordado				X				X				X	
03	Le explican de manera detallada los procedimientos disponibles				X				X				X	
04	Considera que los tiempos de espera para sus trámites son adecuados				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems Seguridad													
01	la atención que le brinda corresponde en el tiempo promedio				X				X				X	
02	El personal cumple con el apoyo promedio en sus trámites				X				X				X	
03	El apoyo del personal es constante durante su visita a la institución				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems Empatía													

01	El personal le brinda un trato cordial				X				X				X	
02	El personal le brinda confianza en la atención				X				X				X	
03	El personal es discreto en su atención				X				X				X	
04	El personal le atiende sus consultas de manera oportuna				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Armando Cardenas Stalin DNI: 70072953

Especialidad del validador (a): Maestría en Gestión Pública

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

09 de NOVIEMBRE de 2023


Firma del experto informante

Índice de la V de Ayken

Variable 1: Gestión administrativa

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
	P3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
	P4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
D2	P5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	P7	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
	P8	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3
D3	P9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	P11	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	P12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
D4	P13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
	P14	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	3
	P15	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3
	P16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3

V de Ayken

0.93

Variable 2: Atención al usuario

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	P3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
D2	P5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
	P8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
D3	P9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
	P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	P12	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
D4	P13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
	P14	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
	P15	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
D5	P16	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	P17	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	P18	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3
	P19	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3

V de Ayken

0.95

Confiabilidad de los instrumentos de investigación

Análisis de confiabilidad de gestión administrativa

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	16

Análisis de confiabilidad de atención al usuario

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	19

Base de datos estadísticos muestra piloto

Variable 1: Gestión administrativa

N° Encuestas Piloto	Preguntas																Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	Sum fila (t)
1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	27
2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	40
3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	53
4	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	19
5	3	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	27
6	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	53
7	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	39
8	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	54
9	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	20
10	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	25
11	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	55
12	4	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	30
13	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
14	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	42
15	3	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	59
PROMEDIO columna (i)	2.40	2.27	2.67	2.73	2.60	2.53	2.27	2.67	2.67	2.47	2.53	2.27	2.67	2.27	2.67	2.73	Varianza Total
DESV EST columna Si	1.12	1.10	1.05	1.22	0.99	0.99	1.10	1.05	1.05	1.13	0.99	1.10	1.05	1.10	1.05	1.22	Columnas
VARIANZA por ítem	1.26	1.21	1.10	1.50	0.97	0.98	1.21	1.10	1.10	1.27	0.98	1.21	1.10	1.21	1.10	1.50	Varianzas total de ítems St ²
SUMA DE VARIANZAS de los ítems Si ²	18.76																225.40

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Numero de ítems : 16

Reemplazando:

$$\alpha = 1.0667 \cdot 0.9168$$

$$\alpha = 0.98$$

Variable 2: Atención al usuario

N° Encuestas Piloto	Preguntas																			Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	Sum fila (t)
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	23
2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	36
3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	67
4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	53
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	62
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	23
7	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	32
8	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	67
9	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	4	35
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
11	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	5	50
12	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3	3	5	4	3	5	73
13	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	86
14	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	1	67
15	2	3	2	4	3	2	2	4	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	3	52
PROMEDIO columna (i)	2.80	2.60	2.80	3.07	2.53	2.73	2.80	2.80	2.80	2.53	2.67	3.07	2.53	2.67	2.73	3.07	3.07	2.87	3.33	Varianza Total
DESV EST columna Si	1.15	1.35	1.15	1.28	1.30	1.10	1.15	1.15	1.15	1.30	1.11	1.28	1.30	1.05	1.10	1.28	1.22	0.99	1.50	Columnas
VARIANZA por ítem	1.31	1.83	1.31	1.64	1.70	1.21	1.31	1.31	1.31	1.70	1.24	1.64	1.70	1.10	1.21	1.64	1.50	0.98	2.24	Varianzas total de ítems St ²
SUMA DE VARIANZAS de los ítems Si ²	27.87																			396.27

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Numero de ítems : 19

Reemplazando:

$$\alpha = 1.0556 \cdot 0.9297$$

$$\alpha = 0.98$$

Base de datos estadísticos

FICHA DE REGISTRO: Gestión administrativa

Cuestionario	Planeamiento					Organización					dirección					Control					TOTAL
	P1	P2	P3	P4	ST	P5	P6	P7	P8	ST	P9	P10	P11	P12	ST	P13	P14	P15	P16	ST	
1	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	4	3	4	4	15	56
2	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	2	1	1	1	5	20
3	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	1	2	2	6	25
4	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	53
5	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	2	7	28
6	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
7	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	43
8	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	3	4	5	1	13	56
9	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	5	5	1	16	67
10	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	68
11	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	2	3	4	4	13	45
12	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	2	2	4	10	40
13	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	3	4	4	4	15	55
14	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	1	6	27
15	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	1	2	8	2	2	3	3	10	38
16	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	1	3	12	4	3	4	4	15	54
17	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	3	2	8	2	1	1	1	5	23
18	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	4	3	10	1	1	2	2	6	29
19	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12	54
20	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	3	3	11	4	3	3	3	13	44
21	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	1	1	10	2	1	4	4	11	48
22	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	2	6	1	1	1	1	4	20
23	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	3	4	10	3	3	2	2	10	33

24	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	1	2	9	2	1	3	3	9	46
25	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	4	4	12	4	4	2	2	12	38
26	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	3	2	13	3	3	4	4	14	58
27	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	4	4	14	3	4	3	3	13	47
28	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	5	4	13	5	5	5	1	16	60
29	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	4	4	14	5	4	5	1	15	65
30	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	3	2	14	2	3	4	4	13	61
31	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	2	3	11	2	2	4	4	12	44
32	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	4	3	13	3	4	2	4	13	45
33	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	2	2	11	2	2	4	4	12	49
34	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	1	2	6	2	2	1	1	6	26
35	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	1	3	9	4	3	3	3	13	42
36	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	2	13	2	1	4	4	11	51
37	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	4	3	10	1	1	1	1	4	24
38	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	4	3	10	1	1	2	2	6	29
39	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12	54
40	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	3	3	11	2	2	3	3	10	41
41	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	4	3	4	4	15	56
42	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	2	1	1	1	5	20
43	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	1	2	2	6	25
44	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	53
45	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	3	3	10	4	3	2	2	11	35
46	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	1	1	10	2	1	4	4	11	52
47	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	1	2	9	1	1	3	3	8	37
48	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	3	4	11	3	3	5	1	12	54
49	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	1	2	9	2	1	5	1	9	54
50	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	67
51	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	3	4	4	14	46

52	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	4	4	14	3	4	2	4	13	46
53	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	5	4	16	5	5	4	4	18	60
54	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	4	4	11	5	4	1	1	11	36
55	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	3	2	10	2	3	3	3	11	41
56	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	2	3	13	2	2	4	4	12	52
57	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	4	3	10	3	4	1	1	9	29
58	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	28
59	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	1	2	9	2	2	3	3	10	47
60	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	1	3	9	4	3	3	3	13	42
61	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	2	13	2	1	4	4	11	51
62	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	4	3	10	1	1	1	1	4	24
63	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	1	2	2	6	25
64	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	53
65	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	2	7	28
66	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
67	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	43
68	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	3	4	5	1	13	56
69	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	5	5	1	16	67
70	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	68
71	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	2	3	4	4	13	45
72	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	2	2	4	10	40
73	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	3	4	4	4	15	55
74	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	1	6	27
75	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	1	2	8	2	2	3	3	10	38
76	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	1	3	12	4	3	4	4	15	54
77	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	3	2	8	2	1	1	1	5	23
78	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	4	3	10	1	1	2	2	6	29
79	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12	54

80	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	3	3	11	2	2	3	3	10	41
81	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	4	3	4	4	15	56
82	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	2	1	1	1	5	20
83	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	1	2	2	6	25
84	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	53
85	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	2	7	28
86	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
87	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	43
88	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	3	4	5	1	13	56
89	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	5	5	1	16	67
90	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	68
91	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	2	3	4	4	13	45
92	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	2	2	4	10	40
93	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	3	4	4	4	15	55
94	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	1	6	27
95	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	1	2	8	2	2	3	3	10	38
96	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	1	3	12	4	3	4	4	15	54
97	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	3	2	8	2	1	1	1	5	23
98	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	4	3	10	1	1	2	2	6	29
99	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12	54
100	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	3	3	11	2	2	3	3	10	41
101	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	4	3	4	4	15	56
102	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	2	1	1	1	5	20
103	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	1	2	2	6	25
104	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	53
105	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	2	7	28
106	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
107	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	43

108	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	3	4	5	1	13	56
109	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	5	5	1	16	67
110	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	68
111	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	2	3	4	4	13	45
112	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	2	2	4	10	40
113	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	3	4	4	4	15	55
114	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	1	6	27
115	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	1	2	8	2	2	3	3	10	38
116	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	1	3	12	4	3	4	4	15	54
117	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	3	2	8	2	1	1	1	5	23
118	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	4	3	10	1	1	2	2	6	29
119	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12	54
120	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	3	3	11	2	2	3	3	10	41
121	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	4	3	4	4	15	56
122	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	2	1	1	1	5	20
123	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	1	2	2	6	25
124	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	53
125	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	2	7	28
126	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
127	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	43
128	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	3	4	5	1	13	56
129	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	5	5	1	16	67
130	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	68
131	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	2	3	4	4	13	45
132	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	2	2	4	10	40
133	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	3	4	4	4	15	55
134	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	1	6	27
135	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	1	2	8	2	2	3	3	10	38

136	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	1	3	12	4	3	4	4	15	54
137	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	3	2	8	2	1	1	1	5	23
138	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	4	3	10	1	1	2	2	6	29
139	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12	54
140	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	3	3	11	2	2	3	3	10	41
141	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	4	3	4	4	15	56
142	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	2	1	1	1	5	20
143	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	1	2	2	6	25
144	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	53
145	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	2	7	28
146	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	59
147	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	3	2	8	3	3	1	1	8	26
148	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	4	4	11	3	4	2	2	11	35
149	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	5	4	15	5	5	3	3	16	59
150	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	4	4	12	5	4	2	2	13	39
151	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	3	2	13	2	3	4	4	13	57
152	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	2	2	3	3	10	41
153	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	3	11	3	4	5	1	13	55
154	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	2	2	10	2	2	5	1	10	56
155	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	1	2	12	2	2	4	4	12	58
156	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	1	3	10	4	3	4	4	15	46
157	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	3	2	11	2	1	2	4	9	39
158	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	1	1	4	4	10	50
159	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	4	4	11	3	3	1	1	8	33
160	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	3	3	11	2	2	3	3	10	41
161	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	4	3	4	4	15	56
162	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	2	1	1	1	5	20
163	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	1	2	2	6	25

164	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	53
165	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	1	2	8	2	1	3	3	9	37
166	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	59
167	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	3	2	8	3	3	1	1	8	26
168	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	4	4	11	3	4	2	2	11	35
169	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	5	4	15	5	5	3	3	16	59
170	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	4	4	12	5	4	2	2	13	39
171	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	3	2	13	2	3	4	4	13	57
172	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	2	2	3	3	10	41
173	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	3	2	9	2	3	5	1	11	51
174	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	2	3	11	2	2	5	1	10	57
175	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	3	16	3	4	4	4	15	65
176	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	2	2	10	2	2	4	4	12	43
177	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	1	2	9	2	2	2	4	10	38
178	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	1	3	11	4	3	4	4	15	52
179	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	3	2	8	2	1	1	1	5	27
180	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	4	3	12	1	1	3	3	8	40
181	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	57
182	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	3	3	9	2	2	1	1	6	25
183	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	3	3	9	4	3	2	2	11	33
184	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	1	1	8	2	1	3	3	9	45
185	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	1	2	8	1	1	3	3	8	36
186	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	56
187	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	2	6	2	1	1	1	5	21
188	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	4	4	11	4	4	2	2	12	36
189	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	51
190	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	4	4	12	3	4	2	2	11	37
191	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	66

192	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	4	4	14	5	4	3	3	15	49
193	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	3	2	9	2	3	5	1	11	51
194	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	2	3	11	2	2	5	1	10	57
195	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	3	16	3	4	4	4	15	65
196	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	2	2	10	2	2	4	4	12	43
197	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	1	2	9	2	2	2	4	10	38
198	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	1	3	11	4	3	4	4	15	52
199	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	3	2	8	2	1	1	1	5	27
200	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	4	3	12	1	1	3	3	8	40
201	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	57
202	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	3	3	9	2	2	1	1	6	25
203	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	3	3	9	4	3	2	2	11	33

FICHA DE REGISTRO: Atención del usuario

Cuestionario	Elementos tangibles					Fiabilidad					Capacidad de respuesta					Seguridad				Empatía					TOTAL
	P1	P2	P3	P4	ST	P5	P6	P7	P8	ST	P9	P10	P11	P12	ST	P13	P14	P15	ST	P16	P17	P18	P19	ST	
1	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	10	3	3	3	4	13	62
2	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	4	1	1	1	1	4	21
3	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	4	2	1	2	2	7	30
4	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	10	4	3	4	3	14	65
5	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	5	2	1	2	2	7	32
6	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	76
7	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	8	2	3	2	3	10	49
8	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	11	4	4	4	5	17	77
9	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	14	4	5	4	5	18	87
10	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	16	78

11	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	7	2	3	2	4	11	50
12	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	7	3	2	3	2	10	46
13	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	10	3	4	3	4	14	66
14	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	6	2	2	2	1	7	35
15	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	7	3	2	3	3	11	47
16	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	10	3	3	3	4	13	60
17	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	4	1	1	1	1	4	24
18	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	4	2	1	2	2	7	34
19	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	10	4	3	4	3	14	66
20	2	3	3	3	11	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	10	3	3	3	4	13	60
21	4	1	1	1	7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	3	6	1	1	1	1	4	25
22	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	1	3	2	1	2	2	7	30
23	1	3	4	3	11	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	2	8	4	3	4	3	14	61
24	3	1	2	1	7	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	4	7	2	1	2	2	7	35
25	2	4	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	2	10	4	4	4	4	16	72
26	4	3	2	3	12	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	4	10	2	3	2	3	10	52
27	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	2	9	4	4	4	5	17	75
28	3	5	4	5	17	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	14	4	5	4	5	18	85
29	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	16	78
30	5	3	2	3	13	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	4	9	2	3	2	4	11	55
31	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	2	6	3	2	3	2	10	45
32	2	4	3	4	13	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	10	3	4	3	4	14	65
33	3	2	2	2	9	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	3	7	2	2	2	1	7	37
34	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	2	6	3	2	3	3	11	46
35	2	3	3	3	11	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	10	3	3	3	4	13	58
36	4	1	1	1	7	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	3	6	1	1	1	1	4	28
37	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	1	3	2	1	2	2	7	34
38	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	4	2	1	2	2	7	34

39	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	10	4	3	4	3	14	66
40	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	7	3	2	3	3	11	50
41	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	10	3	3	3	4	13	62
42	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	4	1	1	1	1	4	21
43	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	4	2	1	2	2	7	30
44	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	10	4	3	4	3	14	65
45	2	3	3	3	11	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	2	9	3	3	3	4	13	59
46	4	1	1	1	7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	4	7	1	1	1	1	4	26
47	3	1	2	1	7	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	4	2	1	2	2	7	32
48	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	10	4	3	4	3	14	65
49	5	1	2	1	9	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	4	7	2	1	2	2	7	37
50	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	77
51	2	3	2	3	10	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	8	2	3	2	3	10	48
52	2	4	4	4	14	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	3	10	4	4	4	5	17	75
53	3	5	4	5	17	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	3	13	4	5	4	5	18	84
54	2	4	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	2	11	4	4	4	4	16	73
55	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	3	8	2	3	2	4	11	51
56	4	2	3	2	11	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	7	3	2	3	2	10	48
57	2	4	3	4	13	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	1	8	3	4	3	4	14	63
58	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	6	2	2	2	1	7	34
59	3	2	3	2	10	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	4	8	3	2	3	3	11	49
60	2	3	3	3	11	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	10	3	3	3	4	13	58
61	4	1	1	1	7	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	3	6	1	1	1	1	4	28
62	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	1	3	2	1	2	2	7	34
63	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	4	2	1	2	2	7	30
64	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	10	4	3	4	3	14	65
65	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	5	2	1	2	2	7	32
66	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	76

67	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	8	2	3	2	3	10	49
68	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	11	4	4	4	5	17	77
69	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	14	4	5	4	5	18	87
70	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	16	78
71	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	7	2	3	2	4	11	50
72	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	7	3	2	3	2	10	46
73	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	10	3	4	3	4	14	66
74	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	6	2	2	2	1	7	35
75	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	7	3	2	3	3	11	47
76	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	10	3	3	3	4	13	60
77	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	4	1	1	1	1	4	24
78	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	4	2	1	2	2	7	34
79	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	10	4	3	4	3	14	66
80	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	7	3	2	3	3	11	50
81	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	10	3	3	3	4	13	62
82	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	4	1	1	1	1	4	21
83	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	4	2	1	2	2	7	30
84	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	10	4	3	4	3	14	65
85	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	5	2	1	2	2	7	32
86	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	76
87	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	8	2	3	2	3	10	49
88	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	11	4	4	4	5	17	77
89	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	14	4	5	4	5	18	87
90	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	16	78
91	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	7	2	3	2	4	11	50
92	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	7	3	2	3	2	10	46
93	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	10	3	4	3	4	14	66
94	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	6	2	2	2	1	7	35

95	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	7	3	2	3	3	11	47
96	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	10	3	3	3	4	13	60
97	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	4	1	1	1	1	4	24
98	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	4	2	1	2	2	7	34
99	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	10	4	3	4	3	14	66
100	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	7	3	2	3	3	11	50
101	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	10	3	3	3	4	13	62
102	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	4	1	1	1	1	4	21
103	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	4	2	1	2	2	7	30
104	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	10	4	3	4	3	14	65
105	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	5	2	1	2	2	7	32
106	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	76
107	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	8	2	3	2	3	10	49
108	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	11	4	4	4	5	17	77
109	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	14	4	5	4	5	18	87
110	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	16	78
111	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	7	2	3	2	4	11	50
112	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	7	3	2	3	2	10	46
113	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	10	3	4	3	4	14	66
114	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	6	2	2	2	1	7	35
115	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	7	3	2	3	3	11	47
116	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	10	3	3	3	4	13	60
117	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	4	1	1	1	1	4	24
118	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	4	2	1	2	2	7	34
119	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	10	4	3	4	3	14	66
120	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	7	3	2	3	3	11	50
121	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	10	3	3	3	4	13	62
122	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	4	1	1	1	1	4	21

123	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	4	2	1	2	2	7	30
124	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	10	4	3	4	3	14	65
125	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	5	2	1	2	2	7	32
126	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	76
127	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	8	2	3	2	3	10	49
128	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	11	4	4	4	5	17	77
129	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	14	4	5	4	5	18	87
130	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	16	78
131	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	7	2	3	2	4	11	50
132	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	7	3	2	3	2	10	46
133	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	10	3	4	3	4	14	66
134	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	6	2	2	2	1	7	35
135	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	7	3	2	3	3	11	47
136	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	10	3	3	3	4	13	60
137	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	4	1	1	1	1	4	24
138	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	4	2	1	2	2	7	34
139	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	10	4	3	4	3	14	66
140	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	7	3	2	3	3	11	50
141	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	10	3	3	3	4	13	62
142	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	4	1	1	1	1	4	21
143	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	4	2	1	2	2	7	30
144	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	10	4	3	4	3	14	65
145	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	5	2	1	2	2	7	32
146	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	76
147	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	8	2	3	2	3	10	49
148	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	11	4	4	4	5	17	77
149	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	14	4	5	4	5	18	87
150	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	16	78

151	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	7	2	3	2	4	11	50
152	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	7	3	2	3	2	10	46
153	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	10	3	4	3	4	14	66
154	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	6	2	2	2	1	7	35
155	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	7	3	2	3	3	11	47
156	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	10	3	3	3	4	13	60
157	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	4	1	1	1	1	4	24
158	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	4	2	1	2	2	7	34
159	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	10	4	3	4	3	14	66
160	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	7	3	2	3	3	11	50
161	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	10	3	3	3	4	13	62
162	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	4	1	1	1	1	4	21
163	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	4	2	1	2	2	7	30
164	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	10	4	3	4	3	14	65
165	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	5	2	1	2	2	7	32
166	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	76
167	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	8	2	3	2	3	10	49
168	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	11	4	4	4	5	17	77
169	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	14	4	5	4	5	18	87
170	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	16	78
171	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	7	2	3	2	4	11	50
172	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	7	3	2	3	2	10	46
173	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	7	2	3	2	4	11	50
174	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	7	3	2	3	2	10	46
175	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	10	3	4	3	4	14	66
176	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	6	2	2	2	1	7	35
177	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	7	3	2	3	3	11	47
178	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	10	3	3	3	4	13	60

179	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	4	1	1	1	1	4	24
180	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	4	2	1	2	2	7	34
181	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	10	4	3	4	3	14	66
182	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	7	3	2	3	3	11	50
183	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	10	3	3	3	4	13	62
184	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	4	1	1	1	1	4	21
185	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	4	2	1	2	2	7	30
186	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	10	4	3	4	3	14	65
187	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	5	2	1	2	2	7	32
188	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	76
189	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	8	2	3	2	3	10	49
190	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	11	4	4	4	5	17	77
191	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	14	4	5	4	5	18	87
192	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	16	78
193	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	7	2	3	2	4	11	50
194	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	7	3	2	3	2	10	46
195	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	10	3	4	3	4	14	66
196	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	6	2	2	2	1	7	35
197	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	7	3	2	3	3	11	47
198	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	10	3	3	3	4	13	60
199	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	4	1	1	1	1	4	24
200	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	4	2	1	2	2	7	34
201	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	10	4	3	4	3	14	66
202	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	7	3	2	3	3	11	50
203	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	10	3	3	3	4	13	62

Autorización para la aplicación de la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC:20178679032
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL BELLAVISTA	
Nombre del Titular o Representante legal: Mg Poel Rufino Herrera Bendezú	
Nombres y Apellidos: Mg Poel Rufino Herrera Bendezú	DNI: 21876169

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
"Gestión administrativa y atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Bellavista, 2023"	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
DIEGO TORRES RENGIFO	72087286

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Bellavista 22 de noviembre del 2023

GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL
UNIDAD EJECUTORIA N° 007 - EDUCACIÓN BELLAVISTA

Firma: Prof. Poel Rufino Herrera Bendezú

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones



DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN

UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL BELLAVISTA
DIRECCIÓN

AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO

Bellavista, 11 de diciembre del 2023.

CARTA N° 170 -2023-GRSM- DRE-UGEL-B.

SEÑOR : DIEGO TORRES RENGIFO
Estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo
TARAPOTO.-

ASUNTO : Autoriza publicar o difundir los resultados de su investigación aplicados
en esta sede administrativa.

Es grato dirigirme a Usted para expresarle mi cordial y afectuoso saludo en representación de la Unidad de Gestión Educativa Local de Bellavista, así mismo y dando cumplimiento con la Ley de transparencia y acceso a la información pública, mi representada AUTORIZA a DIEGO TORRES RENGIFO, publicar y/o difundir los resultados del estudio titulado "Gestión administrativa y atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Bellavista 2023" el cual tuvo por objetivo: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la atención al usuario, en el Área de Gestión Institucional de la UGEL de Bellavista – 2023 y que se enmarcará dentro de un trabajo de investigación académica de nivel de tesis, el cual cumple con los protocolos y códigos de ética en la investigación.

Hago propicia la oportunidad para expresarle muestras de consideración y estima personal.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACION
UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL-BELLAVISTA
Unidad Ejecutora N° 307-Educación Bellavista

Prof. POEL RUFINO HERRERA BENDEZÚ
Director

PRHB/D-UGEL-B
Mfs.

Esq. Avenida Loreto y Jr. San Martín – Tercer Piso – Ampliación. Bellavista
<https://www.gob.pe/ugelbellavista>

- Telefax042-544342